

Kwartaalrapportage

1 april 2019 – 30 juni 2019

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Samenvatting en aanbevelingen	4
2.1 Samenvatting	4
2.2 Aanbevelingen	6
3. Resultaten	7
4. Trends	9
4.1 Dienstuitvoering Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	9
4.2 Informatievoorziening	13
4.2.1 Informatievoorziening bij vertragingen en verstoringen	13
4.2.2. Informatievoorziening rond abonnementen, actiekaartjes en keuzedagen	18
5. Cijfers april – juni 2019	22
Tabel 1. Klachten per categorie	22
Tabel 2. Klachten per vervoerder	23
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	24
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	29
Tabel 5. Klachten per concessie	32

1. Voorwoord

We hebben onze naam veranderd. Het OV loket is voortaan de OV ombudsman. Dat doe je niet zomaar. We hebben er een duidelijke reden voor. Met de naamswijziging willen we nog beter laten zien wat u van ons mag verwachten. De OV ombudsman is een onafhankelijke, laagdrempelige organisatie waar OV-reizigers terecht kunnen met hun klachten. We kiezen daarbij voor een persoonlijke benadering, zowel van reizigers als van alle partijen in de OV-sector.

Feitelijk is de naamsverandering de kroon op de afgelopen tien jaar, waarin we ons hebben kunnen ontwikkelen tot een stabiele organisatie binnen het openbaar vervoer. Jaarlijks behandelen we duizenden klachten van reizigers die er op één of andere manier niet uitkomen met de klantenservice van hun OV-bedrijf. Als het kansrijk is, bemiddelen we voor individuele reizigers of voor groepen OV-gebruikers. Over onze bevindingen rapporteren we aan OV-bedrijven en aan hun opdrachtgevers, dat wil zeggen: het rijk, provincies en OV-regio's. Dat doen we via kwartaalrapportages als deze, maar ook in de vele bilaterale contacten die we mogen hebben met alle betrokken partijen.

Onder de nieuwe naam van OV ombudsman zullen we dat blijven doen. Soms met een milde toonzetting, als het moet wat scherper, maar altijd onafhankelijk. De OV ombudsman blijft ongebonden en vol enthousiasme met u allen werken aan ons doel: nog beter openbaar vervoer in Nederland. Wat dat betreft verandert er dus niets.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

2.1 Samenvatting

Het afgelopen kwartaal heeft het OV loket zijn naam officieel veranderd in OV ombudsman. Deze nieuwe naam sluit beter aan bij onze onafhankelijke rol, die bestaat uit het behandelen van klachten van reizigers (die er met hun vervoerder niet uitkomen) en het doen van aanbevelingen op basis van binnengekomen klachten. In deze rapportage over het tweede kwartaal van 2019 besteden we (in hoofdstuk 4) aandacht aan de trends die we in deze periode hebben onderkend in de 645 binnengekomen klachten.

Een terugkerend probleem zijn **concessiewisselingen**. Als de overheid (het rijk, een provincie of vervoerregio) in zee gaat met een ander OV-bedrijf, dan levert zo'n overgang vaak problemen op voor reizigers. De OV ombudsman heeft daar al regelmatig op gewezen. Hardnekkige problemen doen zich nu voor in de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (DMG), waar het werk van Arriva in december 2018 is overgenomen door Qbuzz. Het ging vanaf het begin niet goed: bussen reden soms niet of niet op tijd, terwijl de vervoerder ook met ICT-problemen kampte, waardoor apparatuur, wifi en reisinformatie in de voertuigen niet goed functioneerde. De provincie Zuid-Holland gaf Qbuzz een boete van 300.000 euro, die nog kan oplopen. En nog zijn alle problemen niet verholpen.

De OV ombudsman ziet in deze vervelende affaire aanleiding om een eerdere aanbeveling met betrekking tot concessiewisselingen te herhalen (zie onder 2.2). Op 13 december 2020 wordt een begin gemaakt met de vorming van een nieuwe grote concessie IJssel-Vecht, waarin de huidige concessies Midden Overijssel, IJsselmond, Veluwe en Stadsvervoer Lelystad opgaan. Hier ligt een uitdaging voor zowel de concessieverlener als voor het OV-bedrijf dat de opdracht krijgt.

De meeste aandacht in deze rapportage gaat uit naar het onderwerp **informatievoorziening bij vertragingen**. Een terugkerend probleem, want terwijl de gemiddelde reiziger tevreden is over het openbaar vervoer, scoort het OV niet voldoende op dit punt. Loopt de dienstregeling vlotjes, dan zit het wel goed met de informatievoorziening, maar zodra er vertraging optreedt of lijnen uitvallen, voelen reizigers zich te vaak in de kou gezet.

Dan doen zich onder andere de volgende problemen voor:

- informatie ontbreekt over hoe lang de verstoring duurt of waarom de bus of trein niet rijdt;
- informatie is tegenstrijdig;
- er is onvoldoende personeel aanwezig op de plek waar het mis gaat om reizigers te adviseren;

- informatie op de DRIS-borden is niet actueel;
- informatie op de 9292-app en andere reisplanners is onvoldoende actueel.

Er ligt een uitdaging voor de branche om te zorgen voor een hogere klanttevredenheid van reizigers over de informatievoorziening bij vertragingen. Hierbij moet niet alleen gedacht worden aan technische oplossingen, maar ook aan voldoende personeel op perrons of in de stationshal om mensen te informeren.

Informatievoorziening blijkt ook nog regelmatig een probleem bij specifieke producten als 'keuzedagen' (vrije reisdagen op een abonnement), e-tickets en NS-businesscards. Ook hiervoor vraagt de OV ombudsman aandacht in deze rapportage. De voorwaarden die gelden voor dit soort producten zijn vaak niet voldoende helder, terwijl klanten er soms ook te weinig over geïnformeerd worden. In deze rapportage bespreken we onder andere het gebruik van 'keuzedagen' door reizigers die al vroeg op pad gaan en tussentijds van de ene vervoerder overstappen op de andere. Dan kan de 'keuzedag' in de spitsijd zomaar als sneeuw voor de zon verdwijnen. We hebben zelf veel moeite moeten doen om sommige bepalingen in de algemene voorwaarden te vinden en soms wordt de reiziger er ook echt niet op gewezen.

Ten slotte maken we in hoofdstuk 5 van deze rapportage melding van de klachten na de landelijke staking in het openbaar vervoer van eind mei. Een deel van deze klachten ging over het feit dat regionale vervoerders reiskosten die vooraf al waren betaald (zoals abonnementskosten) niet wilden vergoeden. Aangezien het hier om een staking van 24 uur ging, konden reizigers geen aanspraak maken op een vergoeding. Vergoeding is namelijk niet nodig bij een staking van minder dan een dag, zo staat in de algemene voorwaarden van bijvoorbeeld het stads- en streekvervoer. Volgens de OV ombudsman is het de vraag of die voorwaarden niet aan herijking toe zijn.

2.2 Aanbevelingen

Op basis van de trends die we in het tweede kwartaal van 2019 hebben gesignaleerd, komt de OV ombudsman tot een aantal concrete aanbevelingen aan OV-bedrijven en aan hun opdrachtgevers, de concessie-verlenende overheden.

1. Stel bij concessiewisselingen de gevolgen voor de reizigers centraal

Concessieverleners en OV-bedrijven besteden bij de wisseling in een concessie of bij de start van een nieuwe concessie veel aandacht aan het materieel en het personeel. Uit klachten leiden wij af dat de klant, de reiziger, niet altijd de aandacht krijgt die hij verdient.

Zorg er voor dat de dienstregeling beter aansluit bij de behoeften, zorg voor een goede samenwerking met OV-bedrijven in de omliggende regio's (gebruik van abonnementen et cetera). De OV ombudsman zal de opstartfase van verschillende concessies in 2019 en 2020 actief volgen.

2. Zorg ervoor dat ook informatievoorziening bij vertragingen een ruime voldoende scoort

Nederlandse OV-reizigers geven het openbaar vervoer als geheel het rapportcijfer 7,7 (bron: Klantenbarometer CROW 2018). Ruim voldoende tot goed dus. Zijn er vertragingen of rijden bepaalde diensten helemaal niet, dan gaat het echter vaak mis. Bij zulke problemen zakt de waardering voor de informatievoorziening in veel gevallen tot onder de 6, met name bij de bus, tram, metro en de IC Direct. Maar ook bij de trein daalt het oordeel van de klanten naar een 6,1. Verbetering is noodzakelijk en dit vraagt om een gecoördineerde aanpak.

3. Zorg voor goede informatie over de algemene voorwaarden van specifieke producten

Het begint uiteraard met redelijke algemene voorwaarden, maar als die er zijn moeten reizigers daarover ook goed geïnformeerd worden. Bij wezenlijke zaken rond een kostbaar reisproduct als een abonnement, volstaat het niet te verwijzen naar een pdf-bestand met de algemene voorwaarden op een website. Dan moet een reiziger actief gewezen worden op voorwaarden en bepalingen die voor hem van belang zijn.

4. OV-bedrijven doen er goed aan hun algemene voorwaarden ten aanzien van de gevolgen van stakingen tegen het licht te houden.

Op dit moment is het gebruikelijk dat aan reizigers geen schadevergoeding wordt toegekend als een staking minder dan 24 uur heeft geduurd. Dat betekent concreet dat in die gevallen abonneementhouders betaald hebben voor een dienst, die uiteindelijk niet wordt geleverd. Het is de vraag of dit redelijk is. De schade van de staking wordt hierdoor deels afgewenteld op de klant.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk treft u een overzicht aan van enkele van de resultaten die (mede) dankzij de OV ombudsman in het tweede kwartaal van 2019 zijn geboekt.

Een (om)reis in Nederland

Een Zuid-Koreaanse zakenman moet zijn vlucht naar Londen halen. Hij reist vanaf Enschede via Zwolle en Amsterdam naar Schiphol. Het spoor op het Blauwnet-traject Enschede-Zwolle is echter enkele uren gestremd. De man vraagt personeel van Keolis wat hij moet doen. De medewerker vertelt hem dat Keolis hem zal compenseren als hij een taxi neemt naar Schiphol. Bang dat dit tot hoge kosten zal leiden en onzeker of zijn kosten daadwerkelijk vergoed worden, zoekt de reiziger een alternatief. Via een andere trein en twee bussen, waaronder een Flixbus, komt hij via Zwolle en Groningen uiteindelijk nét op tijd op Schiphol aan. Naast acht uur extra reistijd heeft hij €56 aan kosten voor vervangend vervoer gemaakt. Keolis wil deze kosten niet vergoeden. De OV ombudsman legt de klacht aan Keolis voor en wijst hierbij op het advies dat het personeel de reiziger heeft gegeven, evenals het door de reiziger getoonde initiatief, dat de kosten voor het vervangend vervoer behoorlijk heeft gedrukt. Keolis laat weten juridisch niet aansprakelijk te zijn voor schade die ontstaat door vertragingen uit overmachtssituaties. Echter, de hoge extra reistijd (8 uur!) en het feit dat de reiziger ondanks het advies van het Keolis-personeel om een taxi te nemen een goedkoper alternatief heeft gekozen, doet de weegschaal in het voordeel van de reiziger omslaan. Keolis besluit de €56 in zijn geheel te betalen. Dankzij deze oplossing houdt de reiziger alsnog een goed gevoel over aan zijn reis in ons land.

Website uit de lucht

Voor een reis van Enschede naar Utrecht koopt een reiziger drie vouchers voor een dagretour bij Kruidvat. Wanneer de reiziger deze vouchers op de dag van vertrek wil verzilveren, blijkt het deel van de NS-website waarop dit moet gebeuren niet beschikbaar. Bij de servicebalie wordt de reiziger verteld dat hij het beste drie reguliere dagretours kan aanschaffen om deze vervolgens te declareren bij NS. Wanneer de reiziger de declaratie indient, wordt deze echter afgewezen: er wordt per definitie geen restitutie verleend over E-tickets, zo luidt het argument. Hierop dient hij een klacht in bij de OV ombudsman.

Tijdens de bemiddeling brengt de OV ombudsman naar voren dat de reiziger er niets aan kon doen dat een website offline is, dat hij geen gebruik heeft gemaakt van de e-tickets en dat hij het advies van de servicebalie heeft opgevolgd. NS laat weten te kunnen zien dat de (inmiddels verlopen) couponcodes niet zijn ingewisseld en verleent daarom alsnog restitutie. De reiziger krijgt het volledige bedrag van €93 terugbetaald – mooi opgelost door NS, na tussenkomst door de OV ombudsman.

Een nachtje Amsterdam

Na een avondje stappen wil een reiziger vanaf het Leidseplein in Amsterdam met de nachtbus naar huis. In de app ziet hij dat er een tijdelijke omleiding is – hij kan het beste instappen bij de halte op de Rozengracht. Eenmaal aangekomen bij die halte leest hij op een briefje dat deze halte buiten gebruik is voor lijn 283. De reiziger besluit een taxi naar huis te nemen, maar loopt eerst terug naar het Leidseplein om de kosten te drukken. Hij declareert de kosten vervolgens bij het GVB, maar de vervoerder wil dat niet vergoeden, omdat nachtbussen buiten de taxiregeling vallen. De man wendt zich tot de OV ombudsman. Wij nemen contact op met GVB en pleiten voor vergoeding, omdat de reiziger verkeerd geïnformeerd is. Het GVB besluit vervolgens de taxikosten toch te vergoeden. De app gaf inderdaad verkeerde informatie. De reiziger werd verwezen naar de Rozengracht, waar de bus nooit is komen opdagen.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman ontvangt, signaleren we de belangrijkste trends. De maanden april, mei en juni van 2019 geven ons aanleiding dieper in te gaan op de dienstuitvoering in de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (DMG), die sinds 10 december 2018 wordt uitgevoerd door Qbuzz. Ook besteden we uitgebreid aandacht aan het onderwerp informatievoorziening.

4.1 Dienstuitvoering Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem

De OV ombudsman zag het aantal klachten over Qbuzz, dat sinds december 2018 de concessie DMG verzorgt, toenemen van 29 in het eerste kwartaal naar 35 in het tweede kwartaal. Dat zijn er relatief veel voor een concessie van deze beperkte grootte. Ter vergelijking: in het hele eerste halfjaar van 2018 ontving de OV ombudsman slechts 15 klachten over de vorige vervoerder in deze concessie. Reden voor de OV ombudsman om de problematiek in deze regio, waarover we al eerder schreven, opnieuw tegen het licht te houden.

Start concessie

De start van Qbuzz in de concessie DMG bleek in december van het afgelopen jaar niet voortvarend: een probleem dat zich al snel voordeed was dat bussen soms niet of niet op tijd reden, waardoor reizigers niet wisten waar ze aan toe waren. Naast de problemen met de te krappe dienstregeling en uitval van ritten, die nu al ruim zes maanden aanhouden, kampte de vervoerder vanaf de start van de concessie ook nog met ICT-problemen. Daardoor functioneerden de OV-chipkaartapparatuur, wifi en de reisinformatie in de voertuigen niet goed. Het personeel roerde zich vanaf januari, toen 75 chauffeurs een petitie ondertekenden, waarin de directie van Qbuzz werd opgeroepen een einde te maken aan de werkdruk, het rijden met verouderd materieel – dat vaak uitvalt – en slecht werkende apparatuur.

Verbeteringen

Ook de concessieverlener gaf een duidelijk signaal af: de provincie Zuid-Holland legde Qbuzz in februari dit jaar een boete op van € 300.000. Een boete die in de toekomst nog kan oplopen. Qbuzz beloofde beterschap en nam maatregelen om de problemen op te lossen: er werden extra bussen ingezet en er werd nieuw personeel aangenomen. In samenspraak met de provincie voerde Qbuzz per 31 maart een verbeterde dienstregeling in op basis van feedback van zowel reizigers als chauffeurs. Van diverse stadslijnen en streeklijnen werden rijtijden aangepast. Sommige lijnen gingen een andere route rijden om bijvoorbeeld filegevoelige trajecten te vermijden. Ook kwam er een extra stadslijn, die ervoor moet zorgen dat de betrouwbaarheid op deze en andere lijnen toeneemt.

Waarover klagen reizigers?

Het merendeel van de in het tweede kwartaal ingediende klachten over Qbuzz in de concessie Dordrecht, Molenlanden en Gorinchem (27 van de 35) heeft betrekking op de dienstuitvoering van het busvervoer. Klachten over uitgevallen ritten komen het meest voor (20), maar ook de informatievoorziening (5), vertraging (4) en het overslaan van een halte of station (4) worden genoemd. Over de lijnen 4 en 387 ontvingen wij meerdere klachten. Een reiziger verwoordt zijn gevoel als volgt in zijn klacht:

Lijn 4 in Dordrecht is absurd slecht. Nooit op tijd, en soms rijdt er niet eens een bus. En hiervoor moet je dan per rit 10 cent meer betalen in vergelijking met Arriva. Daarnaast rijdt de bus soms niet eens door naar Staart-West, waardoor je genoodzaakt bent om 10 minuten te lopen.

De informatievoorziening rondom deze ritten lijkt ook niet voldoende. Klachten over rituitval gaan vaak gepaard met opmerkingen over gebrekkige informatievoorziening. Apps en digitale halteborden melden rituitval of vertraging niet en lijnummers zijn niet zichtbaar op de bussen.

Vanochtend was de zesde keer in twee weken tijd dat de bus van 7.50 uur (lijn 491) niet is komen opdagen. Dit gebeurt zonder enige melding op 9292 of op de digitale borden langs de weg. Het resultaat hiervan is dat het heel druk is in de bus.

Sommige reizigers in dit concessiegebied maken een vergelijking met de vorige vervoerder. Toen ging het allemaal veel beter, aldus deze reizigers.

Ik wil als mindervalide met lijn 4 naar huis. De bus zou om 15.58 uur vertrekken van bushalte centrum. Om 15.45 uur ben ik bij de halte. Op het mededelingenbord staat dat de bus om 15.56 uur komt. Op een volgend moment kijk ik weer op het bord; daarop staat geen lijn 4 meer. Plotseling verschijnt er tien minuten later een mededeling dat de bus om 16.28 uur komt. Uit navraag bij andere reizigers blijkt dat dit zeer vaak voorkomt. Ik was blij met Arriva, maar niet met Qbuzz.

Op lijn 8 en 9 naar Sliedrecht via Dordrecht CS is sprake van een uur vertraging. Meerdere bussen reden niet, terwijl klanten in de brandende zon zaten te wachten, zonder enige informatie en waarschuwing. Een schande. Heb dit nog nooit meegemaakt met de vorige vervoerder.

De OV ombudsman heeft Qbuzz gevraagd wat op dit moment, ruim acht maanden na de start van de concessie, de stand van zaken is. Hebben de aanpassingen geleid tot verbeteringen in de dienstuitvoering en is dit ook te zien in de vertraging- en uitvalpercentages?

Qbuzz erkent dat tijdens de start van de concessie veel niet goed is gegaan en dat de reizigers daar de dupe van waren. Om die reden heeft de vervoerder per 31 maart 2019 verschillende wijzigingen doorgevoerd in de dienstregeling om de betrouwbaarheid van de dienstuitvoering te verbeteren. In eerste instantie zorgde dit voor een betere bediening van deze gebieden. Het

personeelstekort zorgde er echter voor dat niet direct alle toezeggingen konden worden nagekomen. Inmiddels is de bezettingsgraad beter, aldus Qbuzz, en zijn er minder vertragingen en uitval.

Wij vroegen Qbuzz ook naar de door reizigers genoemde problemen op ICT-gebied (OV-chipkaartapparatuur die niet werkt, wifi in de bussen en de reisinformatie). Volgens Qbuzz is ook dit in de afgelopen maanden flink verbeterd. De apparatuur in de bussen werkt in het algemeen naar behoren en ook de verstrekking van de reisinformatie gaat beter. Qbuzz stelt dat de basiskwaliteit op orde is. De komende maanden wordt nog gewerkt aan enkele verbeteringen, die ertoe moeten leiden dat er weinig tot geen uitval meer is, dat de ritten op tijd rijden en dat de reizigers comfortabel worden vervoerd.

Een probleem dat moeilijker is op te lossen, is het gebrek aan buschauffeurs. Er is landelijk sprake van een tekort aan buschauffeurs binnen het OV en dat is ook bij Qbuzz het geval. De vervoerder probeert via wervingscampagnes nieuwe mensen aan te trekken. Ook start Qbuzz samen met RET na de zomer een BBL-klas (beroepsbegeleidende leerweg) voor buschauffeurs.

De OV ombudsman maakt uit de reactie van Qbuzz op dat de vervoerder het belang van de reiziger goed in het oog heeft en maatregelen neemt om zaken structureel te verbeteren. Hopelijk gaan de reizigers dit ook merken. We zullen zien of dit in het derde kwartaal van 2019 ook in het aantal klachten bij de OV ombudsman terug te zien is.

Lessen voor de toekomst

De reiziger zit niet te wachten op elke tien jaar opstartproblemen met een nieuwe vervoerder in zijn regio. Het maakt hem niet uit welke vervoerder er rijdt. Wat de reiziger wel belangrijk vindt is dat het vervoermiddel op tijd rijdt en schoon is, dat er een zitplaats is, dat de apparatuur goed werkt, de ritprijs betaalbaar is en dat het juiste bedrag wordt afgeschreven. Dit zorgt voor tevreden reizigers.

Daarom moeten de vervoerders die zich inschrijven voor een nieuwe concessie dat vooral voor ogen houden. Zorg dat de reiziger zo weinig mogelijk merkt van een concessiewijziging (positieve wijzigingen zijn wel welkom natuurlijk). Uiteraard spelen de concessieverleners in dit proces ook een belangrijke rol. Zij zijn verantwoordelijk voor het opstellen van het Programma van Eisen. Verder is de concessieverlener de partij die uiteindelijk bepaalt wie de concessie mag uitvoeren.

Een toekomstige zeer ingrijpende concessiewisseling is die van IJssel-Vecht per 13 december 2020. Dit is een geheel nieuwe concessie, waarin de oude concessies Midden Overijssel, IJsselmond, Veluwe en Stadsvervoer Lelystad opgaan. Inmiddels is bekend dat vervoerders EBS, Keolis, Connexxion en Arriva zich hebben ingeschreven om deze concessie uit te voeren.

Omdat de oude concessies verschillende looptijden hadden, gaan de oude gebieden stapsgewijs over in de nieuwe concessie, de eerste in 2020 en de laatste pas in 2023.

Wij roepen de concessieverlener en de vervoerder die straks uitgekozen wordt, nu alvast op om het belang van de reiziger op één te zetten bij deze grote operatie, zodat de langdurige overlast, die de reizigers in het DMG-gebied hebben ervaren en nog steeds ervaren, in IJssel-Vecht voorkomen kan worden.

4.2 Informatievoorziening

In het afgelopen kwartaal (april – juni 2019) ontving de OV ombudsman ruim 75 klachten over informatievoorziening. Sommige van deze klachten hebben te maken met informatie voor, tijdens of na de reis. Reizigers klagen echter ook over de manier waarop ze geïnformeerd worden als ze bijvoorbeeld een abonnement aanschaffen, of over de informatie rond de geldigheid van hun abonnement.

De hoeveelheid klachten was voor de OV ombudsman reden om dit verder te onderzoeken. Hierbij maken we onderscheid tussen klachten over de informatie rond de reis (specifiek bij vertragingen, verstoringen en werkzaamheden) en klachten over de informatie rond aanschaf van een product, het opzeggen van een abonnement of de geldigheid van een product.

4.2.1 Informatievoorziening bij vertragingen en verstoringen

In de rapportage over het eerste kwartaal van 2018 schreven we ook over informatievoorziening bij verstoringen en logistieke problemen, maar het onderwerp blijft actueel. Uit de OV klantenbarometer van het CROW over 2018 blijkt dat Nederlandse OV-reizigers het openbaar vervoer een 7,7 geven. Een mooi cijfer. Informatie bij de halte en reisinformatie in het voertuig scoren met een 7,6 en een 7,4 ook behoorlijk goed. Wat als minder positief wordt ervaren, is de informatie bij vertragingen. Aan dat laatste onderwerp besteden wij in deze rapportage extra aandacht.

Onderstaand de rapportcijfers uit de Klantenbarometer van CROW over de informatie bij vertragingen verdeeld naar de verschillende vervoerswijzen binnen het OV.

IC's	Sprinters	IC Direct	HRN trein	Regionale trein	Trein totaal	Bus	Tram	metro	OV Ferry
6,2	6,1	5,7	6,1	6,0	6,1	5,5	5,4	5,9	6,6

De informatievoorziening rond vertragingen bij treinen haalt in de OV Klantenbarometer over 2018 een kleine voldoende. Uit eigen cijfers van NS (bron: 'Klantoordelen en prestaties mei 2019') blijkt dat in mei 2019 niet meer dan 37 % van de reizigers een 7 of meer voor de informatievoorziening bij verstoringen geeft. Bus, tram en metro doen het in 2018 met respectievelijk een 5,5 5,4 en 5,9 nog iets slechter.

Goede informatie voor en tijdens de reis is essentieel om een hoge klanttevredenheid te krijgen. Dankzij de techniek krijgt de reiziger steeds vaker actuele reisinformatie via DRIS-borden, de 9292-app en apps van de vervoerder.

Uit de klachten die de OV ombudsman ontving over informatievoorziening bij verstoringen, waarvan onderstaand een aantal voorbeelden, blijkt onder andere het volgende:

- informatie ontbreekt over hoe lang de verstoring duurt of waarom de bus of trein niet rijdt;
- informatie is tegenstrijdig;
- er is onvoldoende personeel aanwezig op de plek waar het mis gaat om reizigers te adviseren;
- informatie op de DRIS-borden is niet actueel;
- informatie op de 9292-app is niet actueel.

Onderstaand voorbeeld laat zien wat er mis kan gaan en wat beter moet en kan.

Wij namen om 22.05 uur de trein van Amersfoort naar Groningen. Tien minuten voor aankomst in Zwolle werd omgeroepen dat de trein door een seinstoring tussen Meppel en Hoogeveen niet verder kon rijden. Verdere mededelingen konden niet gedaan worden, ook niet hoe lang dit kon duren. Vlak voor Zwolle kwam de mededeling dat reizigers voor Groningen konden overstappen op de trein naar Leeuwarden. Een snelle check leerde ons dat we dan pas tegen 1.10 uur in Groningen zouden aankomen. En dat betekende dat we niet meer met de laatste bus naar Tolbert konden. Het leek ons raadzamer in Zwolle uit te stappen en te kijken of er alternatief vervoer in Zwolle zou zijn. In Zwolle stond het perron al aardig vol. Er heerste verwarring over wat er zou gebeuren en van de NS kwam ook geen nieuws. Op het perron was één NS medewerker, die zei dat hij ook niets wist, maar dacht dat er vervangende bussen zouden komen, niet naar Zwolle maar naar Meppel om mensen naar Hoogeveen te brengen. Dat nieuwtje werd door de reizigers zelf over het perron verspreid (NS bleef zwijgen in alle talen). Iedereen spoedde zich in de trein naar Leeuwarden, want deze stopte in Meppel. In Meppel kwamen inderdaad bussen. Echter geen begeleiding van NS-mensen hier. De chauffeurs moesten zelf de dringende massa goed in de bus zien te krijgen. Het leek dus allemaal goed af te lopen, want in Hoogeveen zou natuurlijk de trein naar Groningen klaarstaan. Dat werd een grote teleurstelling. Er stond bij het station niemand van de NS klaar om de overstap te begeleiden. Er was verwarring over de eerstvolgende trein naar Groningen. Op het perron op het vertrekbord stond alleen vermeld dat de eerste trein naar Groningen over een uur (om 0.45 uur) zou vertrekken. Overal hoorde je dat mensen daardoor hun verbinding na Groningen zouden missen. En geen NS-mensen voorhanden voor uitleg. Gelukkig had de chauffeur van onze bus in de gaten wat er aan de hand was en ging bellen. Hij wist te regelen dat de bussen mochten doorrijden naar Groningen. Dankzij deze chauffeur zijn de reizigers nog op tijd in Groningen gekomen. Maar NS blonk uit door geen of te weinig informatie te geven en te ontbreken bij de stations om het busvervoer in goede banen te leiden.

Hulde voor de NS-medewerker op het perron en de buschauffeur, die probeerden te redden wat er te redden viel, maar in het algemeen kan toch gezegd worden dat het belang van de reiziger hier onvoldoende voorop stond.

Bovenstaande klacht was een melding en geen verzoek om bemiddeling. Daarom heeft de OV ombudsman deze klacht wel doorgestuurd aan NS, omdat het een belangrijk signaal is van wat er niet goed is gegaan, maar zijn wij geen bemiddeling gestart.

Sommige klachten hebben vooral te maken met de tijdigheid van de informatie. Iedere reiziger maakt een andere reis en dus is geen standaardadvies te geven, maar als de reizigers in onderstaande klachten eerder hadden geweten, dat hun trein de eindbestemming niet zou bereiken, hadden ze een andere keuze kunnen maken.

De trein van 5.19 uur van Den Haag Mariahoeve richting Amsterdam reed niet verder dan Hoofddorp. Dit werd meegedeeld bij halte Nieuw-Vennep, dus voorbij Leiden. Als NS dit al in Leiden had omgeroepen, zou dat veel ergernis voorkomen hebben.

Ook bij werkzaamheden is informatievoorziening erg belangrijk: niet alleen tijdens de werkzaamheden, maar ook voordat ze van start gaan.

Al enkele jaren reis ik dagelijks met de Maaslijn tussen Nijmegen en Vierlingsbeek. Tot nu toe heb ik geen klachten ingediend bij de OV ombudsman hierover, maar inmiddels is de maat vol. Mijn klacht betreft gebrekkige communicatie bij geplande werkzaamheden. Ook nu zijn er werkzaamheden op het traject van de Maaslijn tussen Nijmegen en Boxmeer. Het busvervoer was vandaag goed geregeld, alleen wat ik onbegrijpelijk vind, is dat ik geen enkele aankondiging van Arriva heb gezien in de aanloop naar deze werkzaamheden: geen (papieren) aankondigingen op de stations in Nijmegen of Vierlingsbeek. Geen aankondiging op de monitoren op de perrons in Nijmegen of Vierlingsbeek. Geen aankondigingen op de monitoren in de trein. Dit is niet de eerste keer. Het is mij niet duidelijk wat het beleid is van Arriva en hoe vaste reizigers van de Maaslijn geacht worden op de hoogte te zijn van geplande werkzaamheden. Dagelijks op bijv. 9292.nl de reis 'plannen' kan toch niet de bedoeling zijn.

Wij hebben navraag bij Arriva gedaan over welke maatregelen er genomen waren om de reizigers van tevoren te informeren. Dat bleek heel divers en uitgebreid te zijn:

- Op verschillende stations hingen posters met een aankondiging van de werkzaamheden;
- op de monitoren op de perrons was een aankondiging zichtbaar;
- op de monitoren in de trein werden afbeeldingen afgespeeld;
- NS riep de vervallen treinen om;
- Arriva heeft over de buitendienststelling getwitterd;
- de buitendienststelling stond op de websites van Arriva en NS op de pagina over werk aan het spoor;
- Arriva heeft voor de buitendienststelling zelfs visitekaartjes (met alle info) laten drukken en deze in de trein uitgedeeld.

Hoe het dan kan, dat bovenstaande reiziger zegt toch niet op de hoogte te zijn geweest? Arriva liet ons weten dat de bovengenoemde posters niet op Nijmegen en Vierlingsbeek hingen door een interne fout. En kennelijk heeft de reiziger de informatie via de andere kanalen net gemist.

Tenslotte enkele voorbeelden van klachten van reizigers met bus, tram en metro die last hebben van onvoldoende of ontbrekende informatie tijdens hun vertraagde reis. In het streekvervoer wordt veel gewerkt met dynamische reisinformatie in de vorm van DRIS-borden. Dit systeem geeft net als de 9292 app actuele informatie, waardoor reizigers ook te zien krijgen of hun bus vertraging heeft of uitvalt. Daar zijn reizigers echt mee geholpen. Daarnaast zijn er elektronische borden die alleen de dienstregeling weergeven, maar niet realtime gevoed worden met informatie over vertragingen en uitval. Het kan dan gebeuren dat een dergelijk bord een bus vermeldt en dat de teller met het aantal minuten afloopt, maar dat de bus toch niet komt. De bus verdwijnt dan van het scherm, de reiziger in verbazing achterlatend.

Als deze realtime informatie wel beschikbaar is, zal de 9292 app dit wel juist weergeven. Dit kan ook leiden tot de situatie dat de reiziger die voor vertrek thuis de 9292-app checkt uiteindelijk bij de halte merkt dat de bus toch niet komt. Wanneer hij dan zijn 9292-app checkt is de bus ook daaruit verdwenen. Hoe vervelend dit ook voor de reiziger is, dit betekent dat de realtime informatie wel goed werkt en dat de reisinformatie in dat geval actueel en bijgewerkt is. Dit kan voor wel reizigers verwarrend zijn.

Onjuiste of niet actuele informatie ondermijnt het vertrouwen in de dienstverlening van de vervoerder zoals een klager schreef:

De laatste maanden is de dienstverlening van vervoerder EBS (concessie Waterland) voor onze regio verslechterd. Ik maak gebruik van de lijnen 312, 314, 315 en 316. De digitale informatieborden geven niet de juiste vertrektijden en bussen zijn dikwijls vertraagd. Met name bussen op de lijn 316 vallen steeds vaker uit. En dat laatste is het meest vervelende. Zeker wanneer deze uitval niet wordt aangekondigd; niet op de borden, niet op 9292-app. Klachten hierover direct aan EBS worden wel beantwoord, maar de beloofde verbetering blijft uit. Ik wil graag meer kunnen vertrouwen op de dienstverlening.

Vaak staat op de borden dat buslijn 255 van Connexxion (regio Amstelland-Meerlanden) er over circa 10 minuten aankomt. Dan kies ik ervoor om te wachten op de 255 en niet de 356 te nemen, die dan in de tussentijd ook twee keer rijdt. En vaak (deze week al drie keer) vervalt de 255 opeens. Als ik dit eerder had geweten, had ik gekozen voor de 356. Kan op de informatieborden duidelijker worden aangegeven dat een bus vervalt? En niet pas twee minuten voor de verwachte aankomst?

Qbuzz geeft op het digitale vertrektijdenbord aan dat de bus van 7.05 uur drie minuten vertraging heeft. Vervolgens valt rond 7.10 uur de bus zonder pardon weg van het bord, zonder

aan te geven dat het advies is vervallen. Als Qbuzz eerder duidelijkheid had verschaft, had ik nog de mogelijkheid gehad om alternatief vervoer te nemen.

Conclusies

Uit de klachten die de OV ombudsman ontvangt, blijkt dat de informatievoorziening bij vertragingen, werkzaamheden, uitval en verstoringen verbeterd kan worden. We zien dat vervoerders op dit punt al veel dingen verbeterd hebben. Toch geven de reizigers de vervoerders op dit onderwerp niet voor niks cijfers die ver onder de 7,7 liggen, die zij het OV in zijn algemeenheid geven.

Met de nieuwe technische mogelijkheden verwachten de reizigers ook meer. Daarom is het belangrijk dat reizigers via de verschillende kanalen met goede informatie bediend worden en dat die informatie up-to-date en zoveel mogelijk gelijklopend is. Er ligt een uitdaging voor de branche om te zorgen voor een hogere klanttevredenheid van reizigers over de informatievoorziening.

4.2.2. Informatievoorziening rond abonnementen, actiekaartjes en keuzedagen

De OV ombudsman ontving de afgelopen periode meerdere klachten over informatievoorziening rond specifieke producten. We besteden in dit kader aandacht aan de informatievoorziening rond keuzedagen, e-tickets en NS-businesscards.

Keuzedagen

Een keuzedag (een dag 'gratis' reizen) is een bijproduct bij een *Voordeelurenabonnement* of *Dal voordeel abonnement* of *Altijd voordeel abonnement* voor 60-plussers. De keuzedag is in principe bij alle vervoerders geldig, maar mensen die hun reis starten voor de ochtendspits (voor 6.30 uur) en in de spits (tussen 6.30 en 9.00 uur) overstappen op een andere vervoerder moeten voor het vervolg van hun reis het volle tarief betalen. Veel reizigers verbazen zich hierover.

In de Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten van NS, artikel 9.2 staat het volgende: *“U krijgt alleen korting als u incheckt tijdens de uren waarop u korting geniet en u binnen 30 minuten nadat u heeft ingecheckt de reis waarvoor u heeft ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van het betreffende vervoermiddel niet mogelijk is. Als er sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemming) waarbij u op hetzelfde station overstapt van de ene trein van NS op een andere trein van NS, dan worden de op elkaar aansluitende ritten bij NS als één rit beschouwd, indien het verschil tussen het uitcheckmoment bij NS en incheckmoment bij NS minder dan 35 minuten is. Het eerste incheckmoment van de betreffende rit bepaalt of u recht heeft op korting. **Als u overstapt van NS op een andere vervoerder of van een andere vervoerder op NS dan wordt dit als een nieuwe rit beschouwd.**”*

Uit deze formulering blijkt dat er een nieuwe reis begint wanneer iemand van NS overstapt op een treinvervoerder als Arriva, Qbuzz, Connexxion of Keolis of andersom. Omdat bij de overstap op een andere vervoerder eerst uitgecheckt en dan weer ingecheckt moet worden, is het moment van deze tweede incheck bepalend of iemand in de dalrijden of in de spits rijdt. In onderstaande situatie betekende dit dat de reiziger, die zijn reis in de vroege daluren was begonnen, door een overstap het vervolg van de reis op vol tarief reisde.

Ik heb een Dal voordeel abonnement met extra keuzedagen. Op woensdag 8 mei heb ik om 6.20 uur ingecheckt bij Arriva op station Lichtenvoorde-Groenlo met een keuzedag. Ik ben toen met Arriva naar Apeldoorn gereisd en moest overstappen op een NS-trein om verder te reizen naar station Amsterdam Centraal. In Apeldoorn heb ik om 7.25 uur uitgecheckt bij Arriva en ingecheckt bij NS om met de trein van 7.30 uur mijn reis te vervolgen. Helaas werd mij bij deze incheck het volledige bedrag Apeldoorn-Amsterdam in rekening gebracht. Ik heb contact opgenomen met de klantenservice van NS. Samengevat werd mij verteld dat het klopt dat je kunt

inchecken voor de spits met een keuzedag en dat dat geldt voor de gehele reis. Maar NIET als je overstapt naar een andere vervoerder! Dus als ik op station Lichtenvoorde–Groenlo in een NS-trein zou stappen, kan ik met een keuzedag (wel inchecken voor de spits) zonder problemen doorreizen naar Amsterdam... helaas is hier in de buurt geen NS-trein.

De reiziger vraagt zich af waarom hij steeds weer moet uitchecken en inchecken bij een andere vervoerder als hij met een keuzedag reist en voor de ochtendspits zijn reis is begonnen. Door het inchecken is de start van zijn reis toch vastgelegd?

Bovendien staat op de NS website (<https://www.ns.nl/klantenservice/keuzedagen/wat-zijn-keuzedagen.html>): **“Met Keuzedagen reizen NS-abonnementhouders van 60 jaar of ouder 7 dagen per jaar onbeperkt met de trein”**. Geen woord over het feit dat bij het overstappen op een andere vervoerder een nieuwe reis begint en dat, wanneer mensen in de spits overstappen op een andere vervoerder, de rest van de reis op vol tarief plaatsvindt. Het woord ‘onbeperkt’ wekt toch bepaalde verwachtingen. De keuzedag wordt overigens weer actief als een reiziger op een later tijdstip (minimaal 35 minuten na de laatste uitcheck) opnieuw tijdens daluren incheckt.

Oorspronkelijk stond op de pagina “Wanneer kan ik reizen met mijn keuzedagen?” (<https://www.ns.nl/klantenservice/keuzedagen/reizen-met-keuzedagen.html>) deze beperking niet vermeld. Inmiddels heeft NS dit aangepast.

Enmalig inchecken (waarvoor de OV ombudsman vaak heeft gepleit) zou dit probleem kunnen oplossen, maar de verwachting is dat reizigers hier nog enkele jaren op moeten wachten. Daarom vindt de OV ombudsman dat de informatievoorziening aan reizigers met een keuzedag op orde moet zijn. In de productvoorwaarden staat weliswaar dat overstappen van de ene naar de andere vervoerder een nieuwe rit betekent, maar hoeveel reizigers lezen die voorwaarden en als ze dat al doen, hoeveel mensen leggen dan de link met hun keuzedag?

NS stelt dat afspraken met betrekking tot overstappen met alle vervoerders zijn gemaakt en dat eventuele aanpassingen dan ook met alle vervoerders afgestemd moeten worden. NS wil wel onderzoeken of de communicatie op de website www.ns.nl verbeterd kan worden.

Aankoop van actiekaartjes en e-tickets

Ook in dit tweede kwartaal ontving de OV ombudsman klachten van reizigers over de afschaffing van de papieren actiekaartjes begin januari. Hierover schreven wij in onze rapportage over het eerste kwartaal. De elektronische actiekaartjes moeten voor gebruik geactiveerd/gedownload worden. Op dat moment moet de reiziger ook de datum vermelden waarop hij gebruik wil maken van het kaartje. Uit de klachten die wij ontvingen, blijkt dat

reizigers soms toch een andere datum willen, omdat ze een fout hebben gemaakt of soms door overmacht. Maar eenmaal gedownload kan de datum niet meer aangepast worden.

Gepland om op dinsdag 14 mei te reizen. Vriendin downloadt de kaartjes op zaterdagavond 11 mei. Zondag 12 mei word ik ziek. Ik kijk het nog even aan, maar kan op dinsdag absoluut niet mee. Telefonische navraag voor coulance levert helaas niets op.

Ik heb een e-ticket dagkaart gekocht en uitgeprint voor dinsdag 28 mei om van Arnhem naar Groningen te reizen. Vorige week hoorde ik dat er dan een staking is uitgeroepen op die dag. Mag ik het treinkaartje Arnhem Groningen dan op een andere dag gebruiken?

Ik heb vandaag kaarten besteld via ns.nl. Ik heb ongeveer vier keer de juiste datum moeten invoeren en toch is de verkeerde datum op de kaartjes gekomen. Dit kan echter niet gewijzigd worden omdat de kaartjes al geopend zijn via de NS app. Ik heb direct melding gemaakt bij NS, maar ik ben mijn geld kwijt. Ik moet nieuwe kaartjes bestellen. In de mail kan ik niet zien of de juiste datum op de kaartjes staat. In de mail staat alleen de aankoopdatum. Ik moet de kaartjes dus wel openen. Het enige dat ik nu te horen krijg is: dan had u beter op moeten letten.

De OV ombudsman heeft hierover contact opgenomen met NS. Op de NS community stond te lezen dat NS werkt aan een manier om al gedownloade e-tickets te annuleren. Een woordvoerder van NS heeft aan de OV ombudsman bevestigd dat dit inderdaad het geval is. De termijn waarbinnen dit wordt gerealiseerd, is nog niet bekend. Het grote struikelblok is dat NS op dit moment niet kan verifiëren of een reiziger zijn e-ticket inderdaad niet gebruikt. De OV ombudsman vindt het goed dat NS nadenkt over een manier om gedownloade e-tickets met bijvoorbeeld een verkeerde datum te annuleren.

Omdat het niet bekend is hoe lang deze annuleringsmogelijkheid nog op zich laat wachten, stelt de OV ombudsman om:

- in het bestelprogramma altijd naast de datum van de reis ook de dag (maandag, dinsdag etc) te vermelden. Dat is een extra check voor reizigers om na te gaan of ze de goede datum selecteren;
- informeer reizigers nadrukkelijk dat een eenmaal ingevulde datum niet meer gewijzigd kan worden. Geef ze daarom het advies om indien mogelijk zo laat mogelijk het ticket te activeren of te downloaden.

NS laat weten dat op de meest relevante verkoopkanalen naast de datum inmiddels ook de dag vermeld wordt. Tevens krijgen reizigers op die kanalen tijdens het bestelproces een waarschuwing dat tickets niet meer gewijzigd kunnen worden. NS is bezig om deze extra vermeldingen ook op andere kanalen te vermelden.

NS business card

Een werkgever nam contact op met de OV ombudsman, omdat er een probleem was met een abonnement van een van zijn werknemers. De werkgever had bij NS een abonnementswissel van traject 'Delft-Halfweg' naar 'Delft-Den Haag' aangevraagd. De werkgever kreeg een e-mail dat het nieuwe abonnement geactiveerd moest worden, maar dat hij 'verder niets meer hoefde te doen'. De kaarthouder, de werknemer in dit geval, krijgt in zo'n geval een e-mail met een instructie hoe het abonnement te activeren. Hij moet hiervoor langs een kaartautomaat op een station of op een andere locatie. Echter, de medewerker deed dit niet. De abonnementswissel is niet doorgevoerd en het oude abonnement bleef doorlopen, waardoor de werkgever € 212 per maand meer betaalde dan nodig was.

De werkgever vroeg NS of dit aangepast kon worden. Uit de reishistorie bleek toch duidelijk dat de werknemer niet meer van Delft naar Halfweg was gereisd, maar naar Den Haag. NS verwees naar de algemene voorwaarden en liet de werkgever weten dat het toch logisch is dat je een wijziging nog moet ophalen.

Qua informatievoorziening moest de werkgever het doen met een korte mail, waarin stond dat het nieuwe abonnement geactiveerd moest worden. Verder hoefde hij niets te doen, zo stond in de mail. De OV ombudsman is van mening dat die informatie erg summier is. In de mail had de waarschuwing opgenomen kunnen worden dat het oude abonnement zou doorlopen, wanneer de kaarthouder het niet zou beëindigen met alle financiële consequenties voor de werkgever van dien. De werkgever kan er dan op toezien dat de betreffende medewerker het oude abonnement daadwerkelijk van zijn kaart haalt. De OV ombudsman denkt dat deze communicatie beter kan, niet alleen voor deze werkgever, maar ook voor andere werkgevers, die vaak meerdere NS businesscards beheren voor hun medewerkers.

5. Cijfers april – juni 2019

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de 645 klachten die in het tweede kwartaal van 2019 bij de OV ombudsman zijn ingediend. In onderstaande tabellen ziet u hoe wij de klachten hebben onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. De onderwerpen die besproken zijn in hoofdstuk 4 van deze rapportage, worden hier niet nogmaals uitgebreid benoemd.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	9	10	1	20	3,10%
Dienstregeling	18	6	6	30	4,7 %
Dienstuitvoering	113	105	73	291	45,20%
Informatievoorziening	4	5	6	15	2,3 %
Personeel	12	13	13	38	5,9 %
Station- en haltevoorziening	17	12	8	37	5,7 %
Veiligheid en overlast	1	6	6	13	2,0 %
Vervoerbewijs	45	52	67	164	25,4 %
Vervoermiddel	12	12	13	37	5,7 %
	231	221	193	645	

In tabel 1 ziet u het absolute aantal klachten.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
9292	0	1	4	5	0,8 %
Arriva	25	19	8	52	7,9 %
Breng	1	3	2	6	0,9 %
Connexxion	15	16	16	47	7,2 %
EBS	3	6	4	13	2,0 %
GVB	10	9	10	29	4,4 %
Hermes	2	3	1	6	0,9 %
HTM	7	2	3	12	1,8 %
Keolis Nederland	12	7	10	29	4,4 %
KS OV-chipkaart	9	16	18	43	6,7 %
NS	120	105	76	301	46,1 %
NS International	2	3	1	6	0,9 %
OV Algemeen	1	9	2	12	1,8 %
OV-fiets	2	4	2	8	1,2 %
Qbuzz	19	12	17	48	7,3 %
RET	5	5	12	22	3,3 %
U-OV	5	4	7	16	2,4 %
	238	224	193	657	

Het totale aantal klachten in tabel 2 is groter dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0,8%
Arriva	7	5	23	1	2	2	0	2	10	52	7,9%
Breng	0	0	2	0	1	0	0	1	2	6	0,9%
Connexxion	2	5	21	2	4	0	2	1	10	47	7,2%
EBS	0	1	7	0	1	0	1	0	3	13	2,0%
GVB	0	1	13	0	2	4	0	2	7	29	4,4%
Hermes	0	1	3	0	0	0	0	0	2	6	0,9%
HTM	1	0	4	0	3	1	0	1	2	12	1,8%
Keolis Nederland	2	2	16	1	2	0	0	1	5	29	4,4%
KS OV-chipkaart	0	0	0	4	0	0	1	0	38	43	6,6%
NS	6	14	138	2	10	21	6	28	76	301	47%
NS International	0	0	4	0	0	0	0	0	2	6	0,9%
OV Algemeen	0	0	7	0	0	2	0	0	3	12	1,8%
OV-fiets	2	0	0	0	0	5	0	0	1	8	1,2%
Qbuzz	1	1	39	0	4	2	0	0	1	48	7,3%
RET	0	1	6	0	7	0	2	2	4	22	3,4%
U-OV	0	1	9	0	3	0	1	0	2	16	2,4%
	21	32	292	15	39	37	13	38	168	655	

Het totale aantal klachten in deze tabel is groter dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

In tabel 3 ziet u de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend, zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden toegelicht bij tabel 4.

Staking

In grote delen van het land vond op 28 mei een staking plaats in het openbaar vervoer. Medewerkers van verschillende vervoerbedrijven legden die dag voor 24 uur hun werkzaamheden neer. De medewerkers en vakbonden voerden actie voor een beter pensioen. Reizigers waren logischerwijs niet blij met de staking. Wij ontvingen 20 klachten van reizigers

die hun ongenoegen lieten blijken. Een deel van deze klachten ging over het feit dat vervoerders reiskosten die vooraf al waren betaald (zoals abonnementskosten) niet wilden vergoeden. Aangezien het hier om een staking van 24 uur ging, konden reizigers geen aanspraak maken op een vergoeding.

Ik heb een busabbonnement en kon door de staking niet reizen. Omdat de staking één dag duurde – en niet langer – word ik niet gecompenseerd. Maar ik heb wel betaald en niet geleverd gekregen. QBuzz verwijst naar de eigen voorwaarden, maar die voorwaarden zijn niet billijk: bij méér dagen heb ik méér schade, maar bij één dag heb ik ook schade. Ik koop dat abonnement niet voor niets.

Stads- en streekvervoerders hanteren de Vervoersvoorwaarden stads- en streekvervoer (2015). Daarin staat in paragraaf 7.2:

“In geval van een rechtmatige algehele staking van langer dan een dag waardoor u niet kon reizen, zal de vervoerder naar redelijkheid en billijkheid op uw verzoek overgaan tot restitutie van uw vooruitbetaalde reissommen naar rato van de duur van de staking. De vergoeding van vooruit betaalde reissommen wordt alleen gegeven voor het vervoer dat door de staking niet mogelijk is. De vervoerder kan hiervoor redelijke administratiekosten in rekening brengen.”

NS hanteert andere voorwaarden wanneer NS-personeel staakt en vervoer in het geheel niet mogelijk is geweest. Reizigers hebben dan recht op een vergoeding voor vervangend vervoer, volgens artikel 6.4 van de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage (AVR-NS):

“Als er een georganiseerde staking is van NS-personeel en uw vervoer per trein door NS is daardoor in het geheel niet mogelijk, dan kunt u aanspraak maken op een vergoeding voor vertraging zoals bepaald in artikel 6.2 van deze Voorwaarden. Als u hiervan geen gebruik maakt, kunt u bij NS een tegemoetkoming vragen voor de redelijke kosten die u heeft gemaakt voor vervangend vervoer als gevolg van de staking op uw Reisroute door NS-personeel. Aan deze tegemoetkoming kunnen door NS nadere Voorwaarden worden gesteld. De hoogte van deze tegemoetkoming is beperkt tot een bedrag van maximaal € 25,00 per dag. De nadere Voorwaarden hebben betrekking op het aantal dagen waarover vergoeding wordt uitgekeerd en op de mate waarin u moet aantonen dat u (bij afwezigheid van de staking) met NS gereisd zou hebben. NS maakt deze nadere Voorwaarden uiterlijk bekend op de eerste stakingsdag en het aantal dagen waarover vergoeding wordt uitgekeerd zal, beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van de staking, niet onredelijk laag zijn.”

Het laten vergoeden van kosten voor vervangend vervoer door NS gebeurt alleen onder de volgende aanvullende voorwaarden:

- het moet gaan om aantoonbaar gemaakte kosten voor vervangend vervoer;
- de reiziger moet aantonen dat hij de reis daadwerkelijk heeft gemaakt;
- de reiziger moet kunnen motiveren dat hij zonder de staking op de betreffende route met NS gereisd zou hebben, bijvoorbeeld door zijn transactiegeschiedenis te overleggen.

Als klant aantonen dat je met de trein wilde reizen, kan lastig zijn. NS heeft laat weten dat bij abonnementen waarbij het reistraject niet is afgekocht of als de klant incidenteel reist, de klant met bewijsstukken (bijvoorbeeld een museumkaartje, mail met afspraak om op stap te gaan et cetera) moet aantonen waar hij naartoe wilde reizen met de trein. Als de reiziger niet in aanmerking komt voor bovenstaande tegemoetkoming is het mogelijk een beroep te doen op de Geld Terug bij Vertraging regeling, ook als de staking maar één dag duurde.

De informatie rond de vergoeding na de staking was niet eenduidig. Dit werd onder andere veroorzaakt, zo liet NS weten, doordat de klantenservice van NS in een aantal gevallen ten onrechte aan klanten met een afgekocht (Vrij-)abonnement, die niet hadden in- en uitgecheckt, een gedeelte van het abonnementsbedrag had terugbetaald. NS betreurt deze fout, omdat het de indruk heeft gewekt dat ook deze compensatie tot de mogelijkheden behoort. Dat is niet het geval: klanten die deze restitutie hebben ontvangen, hebben 'geluk' gehad. Alle overige verzoeken zullen worden afgehandeld conform artikel 6.4 van de AVR-NS, ofwel via de regeling Geld terug bij vertraging ofwel via de tegemoetkoming in kosten voor vervangend vervoer.

De OV ombudsman vindt het tijd voor een nieuwe discussie over de voorwaarden voor het vergoeden van (reis)kosten rondom stakingen. Een reiziger neemt immers met het kopen van een abonnement een dienst af, waar hij (buiten zijn schuld) uiteindelijk niet volledig gebruik van kan maken. Zou hij als abonnementshouder die vooruit heeft betaald daar niet sowieso voor gecompenseerd moeten worden?

Dienstuitvoering

De OV ombudsman ontving in het tweede kwartaal 292 klachten over de dienstuitvoering van vervoerders. Dit is, ten opzichte van het eerste kwartaal, een stijging met 62 klachten binnen deze categorie.

De meeste klachten binnen de categorie dienstuitvoering gaan dit kwartaal over uitgevallen ritten en vertraging. Deze trefwoorden worden respectievelijk 121 en 70 keer toegekend aan een klacht. Op gepaste afstand volgen de trefwoorden informatievoorziening (47), capaciteit (44) en restitutie (43). Dit zijn overigens geen unieke klachten. Aan één klacht kunnen namelijk meerdere trefwoorden worden toegekend. Het trefwoord restitutie wordt bijvoorbeeld regelmatig gekoppeld aan het trefwoord vertraging of uitgevallen ritten. Dit gaat om klachten

over vergoeding van reiskosten bij vertraging, uitgevallen ritten of, zoals u eerder heeft kunnen lezen, klachten over stakingen.

Als we de klachten over dienstuitvoering bekijken per vervoerder, zien we dat de meeste klachten werden ingediend over NS, namelijk 138. Een traject waarover wij meerdere klachten ontvingen is Amsterdam–Leiden–Den Haag. Begin april waren er werkzaamheden aan het spoor bij Leiden. Reizigers hadden last van vertragingen en volle treinen.

De omleiding van de NS van Delft naar Leiden via Den Haag Centraal is een drama. Drie weken lang (van 25 maart 2019 tot en met 12 april) geldt een begrijpelijke omreistijd. Maar met de aangepaste dienstregeling zijn de treinen ook nog eens te laat en te kort. De in de reisplanner getoonde aansluitingen (meestal circa 10 minuten overstaptijd) haal je bijna nooit. Vandaag (9 april) valt ook nog eens het grootste deel van de treinen tussen Den Haag Centraal en Amsterdam uit.

De werkzaamheden bij station Leiden Centraal zijn halverwege 2018 begonnen en gaan door tot halverwege 2020. ProRail vervangt wissels en over een lengte van twee kilometer worden alle rails, dwarsliggers, ballast en bovenleidingen vernieuwd. Ook wordt de ligging van de sporen ten opzichte van de perrons aangepast, zodat het voor mensen met een beperking makkelijker wordt om in en uit de trein te stappen. Wij begrijpen dat werkzaamheden nodig zijn om het spoor veilig en betrouwbaar te houden. Wij begrijpen ook dat reizigers hier niet altijd blij mee zijn. Wij gaan er vanuit dat ProRail en NS er alles aan doen om de hinder voor reizigers minimaal te houden.

Wanneer we alleen kijken naar de klachten over de dienstuitvoering van stads- en streekvervoerders, zien we dat de meeste klachten werden ingediend over de dienstuitvoering van Qbuzz, namelijk 39. De klachten over de dienstuitvoering van Qbuzz kwamen voornamelijk uit de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem. Wij ontvingen 27 klachten over de dienstuitvoering in deze concessie. In hoofdstuk 4.1 van deze rapportage heeft u hierover meer kunnen lezen. De OV ombudsman stuurt klachten over de dienstuitvoering, samen met alle andere klachten, maandelijks door naar de vervoerders.

Boetebeleid

Wij ontvingen in het tweede kwartaal 21 klachten binnen de categorie boetebeleid. Wij hebben in onze rapportages vaker aandacht besteed aan het boetebeleid van vervoerders. Wij kijken, voordat wij een klacht eventueel ter bemiddeling voorleggen aan de vervoerder, goed naar rechtmatigheid en behoorlijkheid. Wij leggen een klacht alleen voor als wij vinden dat er bijzondere omstandigheden zijn.

Soms lijkt het erop alsof een vervoerder alleen kijkt naar de rechtmatigheid van een boete en niet of het behoorlijk is om die boete te handhaven.

Mijn zoon had vorig jaar een psychose en reisde met zijn OV-chipkaart met de trein. Hij had niet ingecheckt. Dit gebeurde twee keer achter elkaar. Hij had zijn OV-chipkaart wel bij zich, maar was te verward om in te checken. Beide keren kreeg hij bij controle een boete. Korte tijd na de laatste boete werd hij opgenomen in een psychiatrische kliniek en hij is nog steeds opgenomen binnen de GGZ. Onze zoon staat in verband met zijn psychiatrische stoornis onder bewind en automatisch opladen staat altijd aan, zodat hij in principe altijd met de trein kan.

Als vader en bewindvoerder vroeg ik bij Arriva om coulance. Tevergeefs, Arriva Boetebeheer zegt dat onze zoon ten tijde van de controle niet verward overkwam. Dat was hij wel. Hij werd een week later opgenomen, maar in korte contactmomenten merk je niet dat hij verward is. Als ouders doen wij ons uiterste best om hem niet in de problemen te laten komen (door bijvoorbeeld een OV-chipkaart te regelen met automatisch opladen) maar wij kunnen niet voorkomen dat dit soort overtredingen soms gebeuren.

Ongeveer een jaar geleden is de beoordeling van bezwaren tegen boetes van de klantenservice van Arriva verplaatst naar de afdeling Boetebeheer. Wij hebben gemerkt dat sinds die tijd bezwaren tegen boetes bijna altijd worden afgewezen (met uitzondering van abbonementhouders die op grond van het toonrecht boetes kunnen laten kwijtschelden).

Wij vinden dat bij bovengenoemde klacht sprake is van een schrijnende situatie en dat Arriva hier een wat klantvriendelijker benadering zou moeten kiezen en coulance zou moeten betrachten. De ouders van de jongen hebben aangeboden om de kosten van de rit te betalen. De OV ombudsman heeft Arriva met klem gevraagd om de boetes kwijt te schelden.

Gelukkig bleek Arriva uiteindelijk gevoelig voor onze argumenten. We kregen bericht dat Arriva op grond van eenmalige coulance van beide boetes de wettelijke verhoging en de administratiekosten heeft laten vervallen. Omdat de boetes al betaald waren, krijgen de ouders 130 euro teruggestort. Een mooi resultaat, dat alleen na tussenkomst van de OV ombudsman tot stand heeft kunnen komen. Wij zijn in gesprek met Arriva over de uitvoering van hun boetebeleid.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal
Arriva	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	3	5	0	0	0	18
Breng	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Connexxion	1	0	0	0	0	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5	0	0	0	18
EBS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	6
GVB	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	8
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
HTM	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Keolis Nederland	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	9
KS OV-chipkaart	6	0	7	3	2	3	4	5	0	0	1	0	4	5	0	1	11	3	13	0	0	0	0	68
NS	21	1	4	2	1	1	18	10	1	0	6	3	0	1	5	2	2	16	27	17	0	1	1	140
NS International	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
OV Algemeen	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
RET	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	6
U-OV	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	36	1	12	5	3	7	39	18	5	2	7	5	4	6	6	4	14	25	54	41	1	1	1	297

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totale aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend.

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 297 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn restitutie, tariefhoogte, in- en uitchecken en aanschaf. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 164, zoals te zien was bij tabel 1.

Restitutie en in- en uitchecken

Restitutie en in- en uitchecken zijn trefwoorden die vaak samen aan een klacht worden gekoppeld. Als iets misgaat met in- of uitchecken, gaat dit meestal gepaard met een verkeerde afschrijving van saldo op de OV-chipkaart. Reizigers willen dit saldo uiteraard gerestitueerd krijgen. Wij ontvangen elk kwartaal verschillende klachten die met in- en uitchecken en restitutie te maken hebben. Een voorbeeld:

Ik reis al jaren voor mijn werk met een NS Businesscard bij zowel Connexxion als NS. Sinds 2017 gaat er af en toe iets mis als ik incheck bij Connexxion in lijn 162. Ik krijg de melding dat er te weinig saldo op mijn kaart staat. Er blijkt dan €0,96 afgeschreven te zijn bij een eerdere reis. Ik neem dan contact op met de klantenservice van Connexxion en het bedrag wordt weer aangezuiverd. Volgens de klantenservicemedewerker heeft het te maken met een verkeerde haltereregistratie door het GPS-sigitaal. Op mijn verzoek om een structurele oplossing krijg ik de opmerking: "Uit uw kaartgegevens blijkt dat u al langere tijd in de min staat met het saldo op uw kaart. In deze periode heeft u ook gewoon kunnen reizen met Connexxion. Wij gaan er voor nu van uit dat de apparatuur in de betreffende bus geen negatief saldo accepteert. In de overige bussen is het namelijk wel gelukt." Sinds 6 juni heb ik nu wéér hetzelfde probleem: ik sta weer €0,96 in het rood. Het wachten is op dat ik weer niet kan inchecken.

Bij een businesscard wordt geen geld van de OV-chipkaart afgeschreven, maar de reiziger of werkgever krijgt achteraf een rekening met een overzicht van de gemaakte reizen. Het probleem ligt hier niet bij de chipkaartlezer of de OV-chipkaart, maar bij de afschrijving. Wij hebben bovenstaande klacht voorgelegd aan Connexxion. De vervoerder liet weten het erg vervelend te vinden dat dit was gebeurd. Als bij het inchecken de GPS niet gevonden wordt of de halte onbekend is, springt de kaartlezer in de zogenaamde 'degraded mode' waardoor reizigers het opstaptarief betalen. Hierdoor ontstaat een mismatch in de dataset. Met de vervanging van de bussen zou dit probleem niet meer voor moeten komen. Zoals de OV ombudsman in de kwartaalrapportage over het vierde kwartaal van 2018 al schreef is dit een ongewenste situatie. Reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat het juiste bedrag wordt afgeschreven. Van hen kan niet gevraagd worden dat ze online alle transacties zelf checken en aan de bel trekken als iets niet blijkt te kloppen. De OV ombudsman vraagt vervoerders daarom transparant te zijn over fouten die gemaakt worden met afschrijvingen. Reizigers zouden vaker actief geïnformeerd en gecompenseerd moeten worden.

Aanschaf en levering OV-chipkaarten

Wij ontvingen in het tweede kwartaal klachten van reizigers over de levering van hun OV-chipkaart. Normaal ontvang je binnen zes werkdagen een bestelde OV-chipkaart. Reizigers lieten ons weten dat zij in sommige gevallen weken moesten wachten op hun OV-chipkaart.

Bij deze wil ik een klacht indienen over de levering van de persoonlijke OV-chipkaart. Zowel bij mij als mijn huisgenoot was OV-chipkaart niet in staat om de kaart binnen 6 werkdagen te leveren. Door deze vertraging heb ik veel hinder ondervonden.

Wij hebben reizigers geadviseerd om eerst zelf contact op te nemen met klantenservice OV-chipkaart en als sprake was van onnodig gemaakte kosten, dit aan de klantenservice te melden. Van een aantal reizigers, die zich hadden gemeld bij klantenservice OV-chipkaart, maar er niet uitkwamen, hebben wij de klachten in behandeling genomen om te kijken of we de levering kunnen bespoedigen. Wij hebben Klantenservice OV-chipkaart gevraagd of er problemen zijn met de levering. Daar werd bevestigd dat er problemen waren in het leveringsproces tussen klantenservice OV-chipkaart en bezorger Sandd. Inmiddels is men overgestapt naar bezorger PostNL. Klantenservice OV-chipkaart heeft ons gemeld dat de klanten zo goed mogelijk worden geholpen en dat onnodige kosten naar redelijkheid worden vergoed.

Tabel 5. Klachten per concessie

Verlener	concessie	vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	3	2	6	11
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	2	1	1	4
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	2	0	1	3
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	6	1	3	10
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	2	3	6	11
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	3	0	3
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	119	105	76	300
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	6	3	4	13
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	1	1
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	1	2
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	0	0	2
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	3	0	4
Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	0	0	1	1
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	2	2	6
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	2	0	4
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	2	1	3
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	3	3	2	8
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	2	0	0	2
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	1	3	2	6
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	0	1	2
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	2	0	4
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	6	5	0	11
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	0	1	2
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	2	0	3
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	3	1	6
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	0	1	2
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	2	1	0	3
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	2	2	4	8
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	0	0	2
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	3	1	0	4
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	2	0	0	2
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	1	2
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	1	1	3	5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	4	1	2	7

Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	5	4	7	16
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	2	1	3
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	1	0	0	1
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	13	8	14	35
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	3	3	6
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	6	2	1	9
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	5	7	4	16
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	10	9	10	29
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	3	2	4	9
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	1	1
			228	188	166	583

Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Tabel 5 biedt een overzicht van de klachten per concessiegebied en per vervoerder. Het totale aantal klachten in deze tabel is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten waar geen concessiegebied aan hangt, zoals klachten over klantenservice OV-chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Qbuzz/DMG concessie

Van de streekvervoerders scoort Qbuzz met 35 klachten over de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem het hoogst. Dit betreft vooral klachten over de dienstuitvoering (vertragingen en uitval van bussen). In hoofdstuk 4.1 van deze rapportage heeft u hierover meer kunnen lezen.

GVB/concessie Stadsvervoer Amsterdam

Daarnaast ontving de OV ombudsman 29 klachten over GVB. Deze klachten hebben vooral te maken met trams en bussen die niet of te laat komen opdagen. Als er dan een tram uitvalt, is de volgende overvol. Daarnaast klaagt een reiziger over het vervallen van lijn 51.

Ik reis regelmatig met tramlijn 5. Het is nu al diverse malen voorgekomen dat de tram verstoord is of lang op zich laat wachten. Zo ook afgelopen donderdag om circa 9.20 uur in de ochtend. De gehele halte stond vol toen ik aankwam. De eerste tram die kwam was stampvol. Het bord gaf aan dat er na 5 minuten weer een tram zou komen dus ik ben (en met mij de helft van de mensen) niet ingestapt. Dat kon ook niet trouwens. Na 5 minuten kwam een tram met daarop: 'sorry niet instappen'. Na weer 5 minuten wederom een tram met het opschrift 'niet instappen' en uiteindelijk na 20 minuten een propvolle tram waar ik maar in ben gestapt. Nu ook lijn 51 niet meer rijdt, is het heel vervelend als het reizen vanaf Buitenveldert zo lastig is. Ik heb het gevoel dat ik met afspraken maken niet meer kan vertrouwen op het ov.

Metro 51, de zogenaamde Amstelveenlijn tussen Amstelveen Westwijk en Amsterdam Zuid wordt vernieuwd en rijdt daarom sinds 3 maart niet meer door naar Amstelveen. De drukke lijn wordt vernieuwd, omdat de huidige stellingen verouderd zijn en gevoelig voor storingen. Hierdoor waren zij vaak erg vol. Vanaf eind 2020 moet een nieuwe sneltram gaan rijden met als eind- en beginhalte Amsterdam-Zuid. Tot die tijd moeten reizigers gebruik maken van buslijn 55, pendelbus 551 en tram 5.

Kort nadat reizigers, die voorheen met lijn 51 reisden, overstapt waren op buslijn 55 bleek dat de ritkosten een stuk hoger waren dan voorheen. Daarom hebben GVB en de Vervoerregio Amsterdam besloten om het kilometertarief voor bus 55 per 5 augustus te verlagen. Door deze aanpassing zijn vrijwel alle reizigers voordeliger uit, tot maximaal 0,80 euro voor een heen- en terugreis. Mensen die toch nog duurder uit zijn (dit zou gaan om 8% van de saldoreizigers op voltarief en om een bedrag van 0,15 euro) kunnen zich melden bij GVB. Deze reizigers kunnen dit bedrag dan ophalen bij een kaartautomaat van GVB. Het is goed dat de vervoerder en concessieverlener dit probleem hebben gesignaleerd en er een oplossing voor hebben gevonden.

Comfort nieuwe sprinters NS

Het aantal klachten over NS en de concessie Hoofdrailnet bedraagt 300 en is daarmee lager dan dezelfde periode vorig jaar. Toen ontving de OV ombudsman 325 klachten over de concessie Hoofdrailnet. Het is ook lager dan het vorige kwartaal, toen de OV ombudsman 355 klachten over NS registreerde. Het merendeel van de klachten gaat over de dienstuitvoering (vertragingen, uitval, aansluiting, capaciteit).

Daarnaast vielen de klachten op over de nieuwe SNG-sprinters, die in de afgelopen periode door NS op enkele trajecten zijn ingezet. Reizigers klagen onder andere over het comfort van de stoelen en over het ontbreken van het uitklaptafeltje.

Ik reis dagelijks tussen Beilen en Zwolle. Sinds 1 april vervoert de NS mij in een nieuwe Sprinter. Ik ben onaangenaam getroffen door de kwaliteit van de zitplaatsen. De stoelen zijn smal. Zitplaats en rugleuning staan in een nagenoeg rechte hoek ten opzichte van elkaar. De armleuningen zijn kort en smal en bieden daardoor nauwelijks ondersteuning aan de onderarmen. Wat mij echter het meest irriteert is de keiharde bekleding van de rugleuning. Nadat ik ben uitgestapt voel ik nog minstens tien minuten de leuning in mijn rug.

Elke dag reis ik van Meppel naar Groningen Europapark. Sinds kort rijden er nieuwe sprinters op dit tracé. Ik zit 50 minuten in deze treinen, ik ben geradbraakt door de stoelen, ze staan te rechtop, zijn keihard, er is minder beenruimte, ze zijn smaller en je kunt je spullen niet kwijt want het inklaptafeltje is afgeschaft. Ik mag graag lezen en heb altijd een beker thee mee. Het is gewoon jongleren en balanceren, vooral wanneer er ook nog controle langskomt. Daarnaast is er geen stiltecoupé meer, iets waar ik altijd graag gebruik van maakte, aangezien de treinreis

voor mij altijd een rustpunt van de dag was na een drukke werkdag. Waarom kiest de NS voor sprinters op zo'n ontzettend druk traject?

De klachten over de volgens deze reizigers oncomfortabele stoelen zijn via een maandelijks overzicht doorgestuurd naar NS. De stoelen in de nieuwe Sprinters zijn volgens NS van tevoren uitgebreid getest door reizigers. Op het online NS-forum staan enkele topics waarin de stoelen besproken worden. De stoel in de nieuwe sprinters blijkt iets meer rechtop te staan dan de stoelen in de oudere treinstellen. Dat oude materieel bestond de laatste tijd uit oude ICM treinen (koplopers). Dit zijn feitelijk intercity's met stoelen die bedoeld zijn om langere afstanden mee te reizen. Dat verklaart dat sommige reizigers het gevoel hebben dat er sprake is van een achteruitgang ten opzichte van het vorige materieel. Sprinters hebben gewoonlijk een andere kwaliteit stoelen dan intercity's.

-einde-