



Kwartaalrapportage

1 januari 2020 – 31 maart 2020

Inhoud

Inhoudsopgave

Inhoud.....	2
1. Voorwoord	3
2. Resultaten.....	4
3. Corona en het openbaar vervoer	7
4. Cijfers januari – maart 2020	10
Tabel 1. Klachten per categorie	10
Tabel 2. Klachten per vervoerder.....	11
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	12
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	15
Tabel 5. Klachten per concessie	17

1. Voorwoord

Het is de meest vreemde periode in het bestaan van de OV ombudsman. Misschien wel de meest vreemde tijd sinds we in Nederland openbaar vervoer hebben. In maart kwam het advies van het kabinet om zo min mogelijk te reizen en werd de dienstregeling van het openbaar vervoer zeer ingrijpend gesaneerd.

Dus is dit ook een bijzondere kwartaalrapportage. We besteden aandacht aan enkele resultaten die in de eerste maanden van het jaar zijn gerealiseerd. Deze resultaten geven ook uiting aan de goede samenwerking die wij ervaren in de OV sector, een signaal dat ik in deze tijd extra wil benadrukken. Daarnaast wijden wij een apart hoofdstuk aan enkele eerste observaties over de effecten van de corona-crisis. Daarin trekken we met enige terughoudendheid ook een enkele eerste conclusie. Uiteraard later meer.

Verder bestaat het grootste deel van deze sobere kwartaalrapportage uit een cijfermatige weergave van de klachten en meldingen die in de periode januari tot en met maart 2020 door ons werden geregistreerd. Juist omdat in deze getallen (en de bijbehorende kanttekeningen) het potentieel zit voor verbeteringen, leek het ons goed deze wel te delen.

Voor ons allemaal is de hoop gevestigd op betere tijden. In de tussentijd wens ik u voor alles een goede gezondheid!

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Resultaten

In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele resultaten die (mede) dankzij de OV ombudsman in het eerste kwartaal van 2020 zijn geboekt.

Bijbaantje kost geld in plaats van dat het geld oplevert

Een jongedame had een bijbaan gevonden bij de HEMA in Rotterdam. Dit filiaal van de HEMA bevindt zich binnen de incheckpoortjes van station Rotterdam CS. Zij moet dus inchecken om bij haar werk te komen. Normaal gesproken verstrekken bedrijven passagepassen aan hun medewerkers. Het meisje had haar werkgever hierom ook al gevraagd, maar nog geen pas gekregen. Het meisje zag op dat moment geen andere mogelijkheid dan om voorlopig maar in te checken met haar OV-chipkaart. Ze ging ervan uit dat, omdat ze niet met de trein ging, ze geen kosten zou maken.

Bij elke keer inchecken werd 20 euro afgeschreven van haar OV-chipkaart en werd het saldo via de rekening van haar ouders weer aangevuld vanwege het automatisch opladen. Omdat nog vier OV-chipkaarten van gezinsleden met automatisch opladen aan de rekening van haar ouders waren gekoppeld, vielen de afschrijvingen haar ouders in eerste instantie niet op. Toen ze er wel achter kwamen, bleek dat €360 was afgeschreven.

Het meisje vroeg NS om restitutie, want ze had immers niet gereisd met NS. De vervoerder wees haar op de website www.uitcheckgemist.nl. Hier is het mogelijk om bij een vergeten uitcheck een bedrag (inchecktarief min de ritprijs, die er in dit geval niet was) terug te krijgen. Maar dit kan maar drie keer per jaar. Dat zou betekenen ze van de 360 euro slechts 60 euro terug zou kunnen krijgen. Haar moeder riep vervolgens de hulp in van de OV ombudsman.

Wij namen contact op met NS en vroegen het OV-bedrijf de zaak opnieuw te bekijken. Het meisje had zich misschien beter moeten informeren over de gevolgen van het inchecken. Wij waren echter van mening dat de beperking van maximaal drie keer per jaar geld terug kunnen vragen via uitcheckgemist.nl in deze situatie onredelijk is. Bovendien had NS geld ontvangen, terwijl daar geen prestatie tegenover stond.

NS was gelukkig bereid om naar onze argumenten te luisteren en besloot de 360 euro terug te betalen. De vervoerder nam ook de moeite om contact te zoeken met de werkgever van het meisje over het verstrekken van een passagepas. Die pas heeft het meisje inmiddels ontvangen; ze houdt voortaan weer geld over aan haar baantje.

Toonrecht en een controlekaart

Nadat ze een tram van HTM was ingestapt, checkte een studente in met haar studentenreisproduct. De controleur vond echter dat de incheck te laat had plaatsgevonden. Om te

voorkomen dat een proces-verbaal werd uitgeschreven, schafte de studente een controlekaart (ook wel rituitrijkaart genoemd) aan bij de controleur. Deze kaart (een vervoersbewijs tegen een verhoogd tarief, direct afgerekend bij de BOA) is goedkoper dan een boete (uitstel van betaling), maar een reiziger ziet met het aanschaffen ervan af van de mogelijkheid tot bezwaar.

De studente vindt het niet terecht, dat ze volgens de conducteur geen geldig vervoersbewijs had. Niet alleen was zij volgens zichzelf tijdig ingecheckt, zij reisde ook nog eens met een studentenreisproduct. Omdat dit product als afgekocht reisrecht wordt gezien, mag men in situaties als deze een gelimiteerd aantal keren een beroep doen op toonrecht om zo de boete te laten kwijtschelden. Hier komt de studente later achter. Het bezwaar werd echter afgewezen: omdat zij een controlekaart had gekocht, had zij afgezien van het recht op bezwaar. Omdat de reiziger vond dat dit niet duidelijk genoeg is gecommuniceerd, diende zij een klacht in bij de OV ombudsman.

De OV ombudsman legde de klacht opnieuw voor aan HTM. Wij lieten weten de voorwaarden van de controlekaart te begrijpen, maar dit een uitzonderingsgeval te vinden. De studente wist immers niet dat met het aanschaffen van een controlekaart haar recht op bezwaar verviel. Had zij hiervan – evenals van het bestaan van toonrecht – geweten, had zij dit vanzelfsprekend niet geaccepteerd. HTM zegt in dit geval een uitzondering te zullen maken en het betaalde bedrag uit te keren aan de studente. Een fijne, passende oplossing.

Jaren betaald voor slapende abonnementen

De OV ombudsman ontving recent een klacht van een echtpaar, dat er toevallig achter was gekomen dat ze al jaren betaalden voor ongebruikte abonnementen van hun twee kinderen. De ouders zegden de Altijd Voordeel abonnementen in 2015 op, omdat de kinderen voor hun studie naar het buitenland verhuisden. Om een of andere reden ging er iets fout met deze opzegging, want de abonnementen liepen door. Dit viel de ouders niet meteen op, omdat via de rekening van de ouders van meerdere gezinsleden bedragen voor OV-abonnementen werden afgeschreven.

Pas in januari van dit jaar kwam de moeder erachter, dat de abonnementen doorliepen en dat zij daar nog elke maand voor betaalden. Het bedrag, dat na de mislukte opzegging was afgeschreven, was opgelopen tot 2.500 euro. De OV-chipkaarten, waar deze abonnementen op stonden, waren sinds juli 2017 en augustus 2018 verlopen. Het was hierdoor na deze data niet eens meer mogelijk om met deze abonnementen te reizen.

NS bood aan de abonnementen per 1 juli 2019 te laten beëindigen en het abonnementsgeld vanaf deze datum terug te storten. Verder wilde NS niet gaan, omdat, aldus de vervoerder, de ouders zelf verantwoordelijk zijn om te controleren of de opzegging goed is gegaan. Ook moeten ouders zelf hun afschrijvingen in de gaten houden, aldus NS. "Bovendien hadden de ouders kunnen weten

dat de abonnementen elk jaar verlengd werden, want wij sturen voor verlenging van het abonnement altijd twee mails".

Het echtpaar kon zich niet vinden in het voorstel van NS en trok bij de OV ombudsman aan de bel. Na bestudering van de case vroegen wij NS om de abonnementskosten terug te betalen vanaf het moment dat de OV-chipkaarten waren verlopen (2017 en 2018). Wij vinden het vreemd dat een abonnement nog maanden kan doorlopen, terwijl de OV-chipkaart niet meer geldig is. Zou je als abonnementshouder niet een seintje moeten krijgen, wanneer je abonnement aan een niet meer geldige OV-chipkaart gekoppeld is?

Daar bracht de vervoerder tegenin dat NS bij hun eigen abonnementshouders zorgt voor een nieuwe OV-chipkaart. De reiziger moet dan vaak een nieuwe pasfoto opsturen. Op deze vraag, per e-mail en per brief, naar een pasfoto voor de nieuwe OV-chipkaart hadden de reizigers niet gereageerd. Dus kwam er geen nieuwe OV-chipkaart en liep het abonnement door.

We deden nog een poging en uiteindelijk had onze bemiddeling resultaat. NS was bereid om 18 in plaats van 6 maanden abonnementsgeld voor de twee kinderen te restitueren. Hier kon het echtpaar zich ook in vinden. Wij zullen als OV ombudsman verder onderzoeken of er meer gedaan kan worden aan slapende abonnementen. Want ondanks dat het primair de verantwoordelijkheid van de reiziger zelf is, zijn situaties als deze onwenselijk. De OV-sector moet dit bij voorkeur voorkomen. Hierover gaan wij met de vervoerders in gesprek.

3. Corona en het openbaar vervoer

Het is begrijpelijk dat de dienstregeling van het openbaar vervoer in elk geval tot 28 april sterk is uitgedund. Essentieel is wel dat het openbaar vervoer, vanuit zijn belangrijke publieke functie, reizigers zo goed mogelijk blijft bedienen. Zij moeten zich snel en veilig kunnen verplaatsen. De eerste ervaringen met de uitgekledede dienstregeling laten zien dat dit – door de maatregelen die genomen zijn – niet altijd gegarandeerd kan worden.

Sinds begin maart hebben de corona-maatregelen grote invloed op het openbaar vervoer in Nederland. Het kabinet heeft alle Nederlanders opgeroepen zoveel mogelijk thuis te blijven en alleen als het nodig is naar buiten te komen en te reizen. OV-bedrijven hebben, in overleg met hun opdrachtgevers ingrijpende veranderingen doorgevoerd in de dienstregeling. Enerzijds omdat er minder reizigers zijn, anderzijds omdat personeelsleden met gezondheidsklachten niet meer mogen werken.

NS laat vanaf ieder station in Nederland, in alle richtingen, twee treinen per uur rijden. Vertrekt er normaal gesproken maar één trein per uur, dan blijft dit zo. Deze treinen zijn voornamelijk Sprinters. Dit betekent veel meer stops voor de reizigers. Op de trajecten Schiphol – Venlo, Arnhem – Den Helder, Maastricht – Eindhoven, Enschede – Utrecht en Enkhuizen – Amsterdam Centraal rijden nog Intercity's. De stads- en streekvervoerders hebben ook een uitgedunde dienstregeling.

Klachten

De OV ombudsman heeft de afgelopen weken uiteenlopende klachten ontvangen, met name over oplopende reistijden (mede als gevolg van verslechterde aansluitingen) en treinen die – in het licht van de corona-bestrijding – teveel passagiers in een beperkte ruimte vervoeren.

Het feit dat de treinen en bussen met een lagere frequentie rijden, kan ertoe leiden dat mensen veel langer onderweg zijn, zeker als ze moeten overstappen van de ene op de andere vervoerder. Voor wie dagelijks van en naar zijn werk met de trein reist, kan in extreme gevallen de reistijd per dag met uren toenemen.

Ik reis van Apeldoorn naar Zwolle. Lijn 201 (Apeldoorn) is de eerste mogelijkheid zowel voor bus als trein om rond half acht 's ochtends uit Apeldoorn te komen. Na veel overstappen kom ik uiteindelijk in Zwolle aan rond half 10. Ik heb een vitaal beroep met werktijden van 8.00/9.00–17.00–18.00 uur. De aangepaste dienstregeling zou betekenen dat ik ruim vijf uur op een dag onderweg ben. Normaliter is dit een reistijd van nog geen uur. Kunnen rechtstreekse verbindingen weer terugkomen?

Ook het feit dat op sommige trajecten alleen Sprinters en geen Intercity's meer rijden, kan leiden tot een sterke verlenging van de reistijden. De OV ombudsman vindt het niet logisch dat NS heeft besloten tot deze maatregel.

Waarom kiest NS ervoor om vanwege Corona alleen met treinen te rijden die overal stoppen? Zo moet ik voor mantelzorg regelmatig van Amsterdam naar Middelburg en dat wordt wel een heel lange reis zo. Waarom kiest de NS er niet voor om dezelfde dienstregeling te blijven rijden maar met een lagere frequenties? Dus dat intercity's en de Intercity Direct gewoon blijven rijden.

De OV ombudsman heeft de afgelopen weken enkele van de klachten besproken met de betreffende vervoerders. Dat heeft soms direct resultaten opgeleverd, zoals bij Connexxion. Deze vervoerder zette extra bussen in op het traject (lijn 356) van Haarlem naar station Bijlmer Arena, toen was gebleken dat de bus in de ochtend veel te vol zat. Dat klachten en suggesties kunnen helpen blijkt ook uit het volgende voorbeeld. U-OV kwam terug van een eerder besluit om tramlijn 22 (de Uithoflijn) stil te zetten, toen bleek dat niet alleen studenten met deze tramlijn reisden, maar ook veel ziekenhuispersoneel van het Universitair Medisch Centrum Utrecht, het Wilhelmina Kinderziekenhuis en het Prinses Maxima Centrum.

Moeite

Per saldo is het beeld dat OV-bedrijven (en hun opdrachtgevers), niet onbegrijpelijk overigens, nog wat moeite hebben met het bepalen van hun rol in deze ongewone crisis. De centrale overheid vraagt mensen zoveel mogelijk thuis te blijven. Tegelijk rust er een zware verantwoordelijkheid en vaak ook een stevige werkdruk op mensen die een cruciaal beroep uitoefenen. Zij moeten zich geen zorgen hoeven te maken over de veiligheid en betrouwbaarheid van het openbaar vervoer.

Dat vervoerders tijdens een crisis saneren in de dienstregeling is vanuit bedrijfseconomisch oogpunt volkomen begrijpelijk. Tegelijk is het openbaar vervoer een publieke voorziening, die in deze tijd van essentiële betekenis is voor nog steeds aanzienlijke groepen mensen. Dit zijn vaak ook mensen die er met hun werk voor zorgen dat de samenleving blijft draaien (zorg, veiligheid) en dat de crisis wordt bestreden. Het bewaken van de kwaliteit van die publieke voorziening blijft essentieel.

Het samenbrengen van teveel mensen in kleine ruimten is in strijd met het generieke overheidsbeleid en moet dus snel en adequaat worden aangepakt. Tegelijk moet voor de resterende reizigers, die het openbaar vervoer voor hun werk moeten gebruiken, de kwaliteit zoveel mogelijk gewaarborgd zijn. Bedrijfseconomische overwegingen zijn dan even secundair. Het is ook aan overheden daarop toe te zien. Daarbij moet gelet worden op het in stand houden van goede aansluitingen van de ene vervoerder op de andere en zo kort mogelijke reistijden. Het

schrappen van grote aantallen Intercity's is wat dit betreft ook geen logische keuze, aldus de OV ombudsman.

Abonnementen en vooruitbetaalde tickets

Verschillende reizigers hebben bij de OV ombudsman geklaagd over het feit dat ze nu geen gebruik kunnen maken van hun abonnement. Ze vragen zich af of ze bijvoorbeeld hun abonnement tijdelijk stop kunnen zetten.

Net voor de coronamaatregelen heb ik een nieuw NS trajectabonnement afgesloten voor een maand. Toen is het advies afgegeven om niet meer met het openbaar vervoer te reizen vanuit het kabinet. Dit is overgenomen door mijn werkgever. Bij NS krijg ik geen gehoor om mijn abonnement te verplaatsen naar een ander moment. Wat kan ik hieraan doen?

Ik koop iedere maand een Arriva-abonnement voor mijn dochter voor school. Dat had ik nu ook gedaan, maar ik wist toen nog niet wat de regering ging besluiten, anders had ik losse tickets gekocht. Ze heeft twee dagen ermee gereisd; het is een bedrag van € 151,24, wat voor mij heel veel geld is met één inkomen.

Consumentenorganisaties hebben de vervoerders gevraagd om een tijdelijke opschorting van abonnementen, maar de vervoerders zijn niet aan dit verzoek tegemoet gekomen. Reizigers kunnen hun abonnement wel opzeggen. NS-abonnementhouders kunnen in sommige gevallen overstappen op NS Flex Basis (achteraf betalen). Wanneer de reiziger dan niet reist, is hij ook geen geld kwijt. Wanneer de beperkingen zijn opgeheven en de reiziger weer van de trein gebruik kan maken, kan hij NS Flex Basis omzetten naar NS Flex met het bijbehorende abonnement.

NS heeft laten weten dat de geldigheid van actiekaartjes, zoals van het Kruidvat, verlengd wordt tot 31 december 2020. Mensen met een keuzedag die in de corona-periode verloopt, kunnen bij NS een coupon aanvragen, zodat ze later in het jaar alsnog kunnen reizen.

4. Cijfers januari – maart 2020

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het eerste kwartaal van 2020 bij de OV ombudsman zijn ingediend.

Dit kwartaal werden 781 klachten gediend bij de OV ombudsman. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. Het kwartaal heeft twee gezichten, dat van voor de Corona-uitbraak en dat van na de Corona-uitbraak. Vanaf 12 maart 2020 heeft de vervoerssector maatregelen genomen in verband met de Corona-crisis. Zie hoofdstuk 3.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	9	11	2	22	2,8 %
Dienstregeling	25	30	8	63	8,1 %
Dienstuitvoering	108	90	84	282	36,1 %
Informatievoorziening	6	11	0	17	2,2 %
Personeel	18	13	14	45	5,8 %
Station- en haltevoorziening	11	15	3	29	3,7 %
Veiligheid en overlast	12	10	1	23	2,9 %
Vervoerbewijs	89	102	76	267	34,2 %
Vervoermiddel	13	13	7	33	4,2 %
	291	295	195	781	

In tabel 1 ziet u het absolute aantal klachten. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand/vervoerder	januari	februari	maart	Totaal	%
9292	0	2	0	2	0,2%
Arriva	31	27	11	69	8,6%
Breng	6	4	1	11	1,4%
Connexxion	18	7	10	35	4,3%
EBS	10	12	4	26	3,2%
GVB	7	6	4	17	2,1%
Hermes	1	1	3	5	0,6%
HTM	3	5	3	11	1,4%
Keolis Nederland	10	12	3	25	3,1%
KS OV-chipkaart	11	9	8	28	3,5%
NS	146	162	119	427	53,0%
NS International	6	4	3	13	1,6%
OV Algemeen	6	9	1	16	2,0%
Qbuzz	13	19	7	39	4,8%
RET	10	6	9	25	3,1%
U-OV	21	23	12	56	7,0%
	299	308	198	805	

Het totaal aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absoluut aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,2%
Arriva	6	10	24	0	2	2	2	3	20	69	8,6%
Breng	1	1	3	0	4	0	0	0	2	11	1,4%
Connexxion	1	4	20	0	1	0	1	2	6	35	4,3%
EBS	0	2	13	0	2	1	0	0	8	26	3,2%
GVB	0	2	5	1	3	1	1	2	2	17	2,1%
Hermes	0	2	0	0	1	0	0	0	2	5	0,6%
HTM	3	1	1	0	1	2	1	0	2	11	1,4%
Keolis Nederland	2	4	12	0	0	0	0	0	7	25	3,1%
KS OV-chipkaart	0	0	0	2	0	0	0	0	26	28	3,5%
NS	6	24	144	11	15	22	12	21	172	427	53,0%
NS International	0	0	7	0	1	0	0	1	4	13	1,6%
OV Algemeen	1	0	2	0	0	1	2	1	9	16	2,0%
Qbuzz	2	4	23	1	4	0	2	1	2	39	4,8%
RET	0	0	7	0	5	0	1	2	10	25	3,1%
U-OV	0	12	24	0	6	1	1	0	12	56	7,0%
	22	66	285	17	45	30	23	33	284	805	

Het aantal klachten in tabel 3 kan hoger zijn dan het absolute aantal klachten, omdat aan één klacht meerdere klachten kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder per categorie. De categorieën waar de meeste klachten aan werden toegekend zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. Het absolute aantal klachten dat wij in het eerste kwartaal van 2020 hebben ontvangen ziet u bij tabel 1.

Dienstuitvoering

In het eerste kwartaal van 2020 werden 285 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. De meeste van deze klachten hadden te maken met vertraging en uitgevallen ritten. De trefwoorden vertraging en uitgevallen ritten werden respectievelijk 95 en 89 keer toegekend aan klachten.

Sein- en wisselstoring treinen rond Eindhoven

Op 25 februari was er een ernstige sein- en wisselstoring op het spoor in de regio Eindhoven. Dit leidde ertoe dat vele reizigers lang (5 uur) niet konden reizen. Normaliter zet NS bij dergelijke langdurige storingen bussen in als vervangend vervoer.

Volgens NS was er echter een vervelende samenloop van omstandigheden, waardoor de inzet van bussen niet mogelijk was. Aanvankelijk leek het erop dat de storing niet meer dan twee uur zou duren, waardoor, tegen de tijd dat de bussen klaar stonden, de treinen weer zouden rijden. Het oplossen van de storing door ProRail duurde echter langer dan aanvankelijk was ingeschat. Verder zet NS alleen bussen in als het OV-bedrijf zeker weet dat elke gestrande reiziger kan worden meegenomen. Gezien het grote aantal gestrande reizigers zou het in dit geval gaan om 80 tot 100 bussen en dat was, aldus NS, "een onmogelijke opgave op zo'n korte termijn."

Veel reizigers hebben zich door familie of bekenden laten afhalen of hebben een taxi genomen om thuis te komen. Omdat reizigers hun reis niet konden maken en zodoende ook niet konden uitchecken op hun eindbestemming, ontbreekt de basis om succesvol een beroep op de Geld Terug bij Vertraging regeling te doen.

De OV ombudsman heeft NS gevraagd of er toch een vergoeding mogelijk is voor reizigers gezien de impact van de storing. NS liet ons weten dat de reguliere Geld Terug bij Vertraging regeling van toepassing is. Restitutie op grond van deze regeling geldt alleen voor diegenen die een incheck en uitcheck kunnen laten zien en dan meer dan een half uur vertraging hebben. Taxikosten of benzinekosten worden gezien als gevolgschade en worden niet vergoed.

Gisteren was ik de dupe van een sein/wisselstoring bij Eindhoven. De Sprinter van 18.08 uur uit Tilburg ging plotsklaps niet verder dan Boxtel. Treinverkeer zou pas om 21:15 uur worden hervat. NS kon geen alternatief busvervoer regelen. OV per bus naar Eindhoven was er niet meer. Kortom, ik kon met het OV geen kant meer op. Op station Boxtel was geen NS-personeel te bekennen. Gelukkig bood de NS in het Stationslokaal gratis koffie, maar om 19.00 uur ging die restauratie dicht en stond ik met de andere gestrande passagiers in de regen op straat. Ik ben uiteindelijk maar met de taxi (kosten € 19,50) doorgereisd naar Eindhoven en vandaar met eigen vervoer naar Helmond. Ik heb een poging gedaan de extra taxikosten bij de NS terug te claimen, maar dat is helaas niet mogelijk.

Klachten over traject Haarlem – Alkmaar

De OV ombudsman signaleerde dit kwartaal meerdere klachten over het NS-traject Haarlem – Alkmaar. Reizigers klaagden over te korte treinen, waardoor veel mensen moesten staan. Verder klaagden ze over vertragingen en uitval van treinen op dit traject en de informatievoorziening bij verstoringen.

Drie van de vier treinen van Alkmaar naar Haarlem in de ochtendspits hebben in Haarlem geen aansluiting met de trein naar Leiden/Den Haag. Er rijdt steeds een ander soort treinstel. Vanochtend was de trein zo kort dat de conducteur de passagiers opriep er melding over te maken bij NS. Dit inzetten van te korte treinen gebeurt wel vaker. NS lijkt oude treinen in te zetten op dit traject. Bovendien doet men geen moeite de aansluitende trein één minuut te laten wachten als we Haarlem binnenkomen en de trein naar Den Haag zien wegrijden. Vanmorgen heb ik weer 35 minuten opgepropt gestaan.

Uitval en vertragingen bij U-OV

Wij ontvingen 56 klachten over U-OV in de concessie Regio Utrecht. In de categorie dienstuitvoering noteerde U-OV 22 klachten. Reizigers klaagden vooral over uitgevallen ritten en over bussen die te vroeg vertrokken. Soms vielen ritten uit, terwijl de informatie via de app en op de halteborden niet actueel was. Meerdere reizigers klaagden over buslijn 77, van Nieuwegein naar Bilthoven via Utrecht CS.

Helaas mis ik iedere dag mijn aansluiting van lijn 77 naar 34! De 77 is standaard te laat in plaats van 6.27 uur naar 6.30 uur en de 34 die elke 15 minuten komt is dan vertrokken.

De laatste bus reed niet, terwijl deze wel in de 9292-app en op het bord bij de bushalte aangegeven stond. Het ging om de bus van 0.32 uur op de Tweede Brandenburgerweg te Bilthoven. Daardoor kon ik niet naar huis midden in de nacht.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Ballietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	4	1	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	1	1	2	0	0	3	1	0	0	9	6	0	0	0	37	7,6 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0,4 %
Connexxion	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	2	0	0	0	12	2,5 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	18	3,7 %
GVB	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,6 %
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0,4 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0,6 %
Keolis Nederland	0	1	0	0	0	0	0	1	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	15	3,1 %
KS OV-chipkaart	0	0	5	0	4	5	0	0	2	1	0	0	5	0	0	5	2	1	0	2	3	6	1	0	0	0	42	8,6 %
NS	13	9	14	0	6	0	1	3	21	7	2	1	22	3	13	0	0	28	1	6	22	51	61	0	1	4	289	59,2 %
NS International	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	9	1,8 %
OV Algemeen	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5	1	1	0	0	16	3,3 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,4 %
RET	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	1	1	4	3	0	0	0	17	3,5 %
U-OV	0	4	0	0	0	0	0	1	3	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	20	4,1 %
	26	17	19	1	10	5	1	6	48	14	8	1	31	5	17	5	2	38	3	11	26	89	98	1	1	4	487	

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal 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. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 487 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het trefwoord dat het vaakst werd toegekend is tariefhoogte (98), gevolgd door restitutie (89) en in- en uitchecken (48). Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 267, zoals te zien is bij tabel 1.

Teveel saldo afgeschreven

Bij meerdere stads- en streekvervoerders zien we dat reizigers soms last hebben van het feit dat er teveel saldo wordt afgeschreven voor een rit. Dit komt omdat een verkeerde halte wordt geregistreerd bij de in- of uitcheck. Het omgekeerde komt trouwens ook voor, namelijk dat er ten gunste van de reiziger te weinig saldo wordt afgeschreven. Over EBS-concessie Haaglanden Streek ontvingen wij dit kwartaal meerdere klachten. Het probleem speelde echter ook bij U-OV, regio Utrecht, Connexxion Amstelland – Meerlanden en Keolis, Twente.

In 2019 hebben we hiervoor bij de vervoerders al aandacht gevraagd. Men erkent de fouten in het systeem en heeft ons toen laten weten dat aan een oplossing werd gewerkt. Toch doet het probleem zich nog steeds voor. Reizigers moeten zelf het te veel afgeschreven bedrag terugvragen.

Voor woon-werk verkeer reis ik met EBS-bus. Het gebeurt regelmatig dat de incheckautomaten verkeerd staan. Ik reis met een regio maandabonnement en het is al drie keer verkeerd gegaan. De monitoren in de bus zijn vaak kapot, of er werkt er maar één of er staat een andere lijn op, kortom ze werken niet optimaal. Dan moet ik zelf geld terugvragen via het restitutieformulier.

In een volgende kwartaalrapportage zullen wij uitgebreider op dit onderwerp ingaan. We zullen de vervoerders opnieuw om een reactie en een oplossing vragen.

Afschaffing middagspitskorting Voordeelurenabonnement

Wij ontvingen dit kwartaal nog 48 klachten over de door NS aangekondigde afschaffing van de korting tijdens de middagspits. Deze wijziging gaat in per 1 januari 2021. De wijziging leidt voor houders van het Voordeelurenabonnement tot een hogere prijs als ze in de middagspits reizen. In de rapportage over het vierde kwartaal van 2019 hebben wij uitgebreid aandacht besteed aan dit onderwerp.

Tabel 5. Klachten per concessie

Verlener	concessie	vervoerder	januari	februari	maart	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	2	0	2	0,3%
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	1	0	1	0,1%
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	4	3	4	11	1,5%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	0	3	0	3	0,4%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	6	8	4	18	2,5%
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	3	2	3	8	1,1%
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	7	3	7	17	2,3%
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	1	3	0	4	0,5%
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	143	160	116	419	57,2%
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	6	6	2	14	1,9%
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	1	3	0,4%
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	1	1	4	0,5%
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	3	2	0	5	0,7%
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	1	1	0,1%
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	3	6	1	10	1,4%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	3	1	0	4	0,5%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	5	4	1	10	1,4%
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	2	0	2	0,3%
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	2	1	4	0,5%
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	6	3	12	1,6%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	8	1	3	12	1,6%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	5	3	0	8	1,1%
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	2	1	0	3	0,4%
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	1	1	3	5	0,7%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	0	1	2	0,3%
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	2	1	3	6	0,8%
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	1	0	2	0,3%
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	3	1	0	4	0,5%
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	5	5	1	11	1,5%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	20	23	12	55	7,5%
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	0	0	1	0,1%
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	7	13	5	25	3,4%

Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	1	0	1	0,1%
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	3	3	2	8	1,1%
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	0	0	0,0%
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	7	2	3	12	1,6%
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	6	6	4	16	2,2%
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	3	0	0	3	0,4%
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	5	0	1	6	0,8%
			271	278	183	732	

Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners horen. 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 klachten per concessiegebied en per vervoerder. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager 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.

Concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (DMG)

Nog altijd klagen reizigers over het openbaar vervoer in de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem, waar Qbuzz eind 2018 de concessie overnam van Arriva. Er vallen regelmatig busritten uit. Bovendien kampen de bussen met vertragingen. Ook zijn er problemen met de toegankelijkheid van rolstoelers in de bus. De treinverbinding van Dordrecht naar Geldermalsen, de Merwedelingelijn, is erg populair. Vanwege de korte trein moeten reizigers vaak staan op dit traject.

Ritten van Qbuzz vallen regelmatig uit zonder dat daarover bericht wordt. Vanochtend reden zowel bus 8 van Sliedrecht naar Dordrecht van 07.09 uur als bus 491 van 07.12 uur vanaf Sliedrecht niet. De chauffeurs lijken bovendien slecht opgeleid. Zo is er geen navigatiesysteem in de bus en moeten chauffeurs het maar uitzoeken als er een wegafsluiting is door bijvoorbeeld een ongeluk. Recentelijk heb ik een halfuur vertraging opgelopen, omdat de chauffeur door een wegafsluiting de weg niet meer wist. Passagiers hebben hem uiteindelijk de juiste route moeten wijzen.

De aanhoudende klachten hebben geleid tot een hoorzitting van Provinciale Staten van Zuid-Holland in januari 2020. De directeur van Qbuzz erkende dat het OV-bedrijf de eigen kennis en ervaring had overschat, toen men inschreef op de nieuwe concessie DMG. Aan het probleem van uitval van ritten en vertragingen zou gewerkt worden door het aannemen van extra chauffeurs en het verruimen van de rijtijden. De vervoerder zei te verwachten dat 2020 een overgangsjaar zou worden en dat in 2021 de dienstverlening in dit concessiegebied goed zou moeten verlopen.

Afschaffing eerste klas coupés in treinen Noord-Nederland

Arriva heeft in februari aangekondigd dat per 13 december 2020 de eerste klas verdwijnt in de treinen die rijden in Friesland en Groningen. Vervoerder en de provincies vinden een eerste klasse niet meer nodig. De huidige voertuigen worden omgebouwd naar tweede klasse met extra voorzieningen, zoals USB-poorten bij iedere stoel en klaptafeltjes, zodat reizigers makkelijker kunnen werken. Reizigers die alleen een eerste klas abonnement voor de treinen in Groningen en Friesland hebben, krijgen een nieuw aanbod. Het is nog niet duidelijk of reizigers met een eerste klas NS-abonnement, dat ook geldig is in treinen van andere vervoerders, een compensatie ontvangen.

Wij hoorden dat Arriva in Groningen de eerste klasse in de nieuwe treinstellen af wil schaffen. Wij vinden dit een slecht plan. Wij kiezen vaak voor eerste klasse vanwege enerzijds het comfort, maar vooral vanwege rustiger omstandigheden, ruimere zitplaatsen en omdat je meer kans op een zitplaats hebt. Tja, en als er te weinig plaatsen zijn in de tweede klasse, dan helpt het om een extra treinstel toe te voegen of treinstellen in te zetten met meer 'bakken'. Afschaffen van de eerste klasse leidt er toe dat wij dan helaas misschien eerder voor de auto gaan kiezen, terwijl we bewust op lange trajecten kiezen voor de trein en in de Randstad waar wij wonen voor bezoek aan de stad voor tram of bus.