



OV Ombudsman

Kwartaalrapportage 1 januari – 31 maart 2021

Onderwerpen:

Winterweerperikelen

De toekomst van service

Capaciteitsproblemen in het OV

Serviceverlening in het MaaS-concept

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Samenvatting en aanbevelingen.....	4
3. Resultaten.....	6
4. Trends	9
4.1 Winterweerperikelen	9
4.2. De toekomst van service	11
4.3. Capaciteitsproblemen in het openbaar vervoer	13
4.4 Serviceverlening in het MaaS-concept	15
5. Cijfers januari – maart 2021	17
Tabel 1. Klachten per categorie.....	17
Tabel 2. Klachten per vervoerder	18
Tabel 3. Categorie versus vervoerder.....	19
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	22
Tabel 5. Klachten per concessie	24

1. Voorwoord

Natuurlijk wordt de kwaliteit van het openbaar vervoer grotendeels bepaald door snelle verbindingen en een stipt uitgevoerde dienstregeling. Maar voor de meeste reizigers is er méér, zoals goede informatievoorziening, snel antwoord op vragen en een goede, sportieve afhandeling van klachten. Service dus.

In deze rapportage van de OV ombudsman over de eerste drie maanden van 2021 besteden we relatief veel aandacht aan dit onderwerp (zie hoofdstuk 4). Aanleiding zijn onder andere de plannen van NS om het aantal servicebalies op stations te verkleinen (omdat daar minder financiële transacties plaatsvinden), de pilots die nu gedaan worden met Mobility as a Service (MaaS) en wat reizigers aan gebrekkige communicatie hebben moeten ervaren tijdens de koude dagen in februari.

Kwaliteit is meer dan het product zelf, het is ook alles daaromheen. Dat bepaalt in hoge mate of klanten tevreden zijn en graag weer terugkomen. Omdat verbeteringen mogelijk zijn, doen we in hoofdstuk 2 van deze rapportage enkele aanbevelingen.

Intussen blijven het rare tijden, zeker ook voor de OV-sector. Hopelijk mogen we er echter vanuit gaan dat onze wereld de komende maanden weer wat groter zal worden. Er kan straks weer meer. Dit zal echter meteen gevolgen hebben voor het gebruik van het openbaar vervoer.

In deze rapportage signaleren we dat nogal wat mensen zich op dit moment niet echt veilig voelen in de bus, de tram, de metro of de trein. Niet altijd zitten medepassagiers op de meest wenselijke afstand.

Om die reden en omdat het openbaar vervoer na de coronacrisis zijn marktaandeel weer moet heroveren, vragen we alertheid van de OV-bedrijven. Wees uiterst terughoudend met het versoberen van dienstregelingen. Het besluit van de rijksoverheid om vervoerders ook in heel 2021 (dus tot en met het vierde kwartaal) extra financiële ondersteuning te geven, maakt het mogelijk verstandige keuzes te doen. Laten we zulke keuzes maken.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

Twee onderwerpen staan centraal in deze rapportage van de OV ombudsman over het eerste kwartaal van 2021: de kwaliteit van de dienstregeling (ook in tijden van corona en onder slechte weersomstandigheden) en de kwaliteit van de service die OV-bedrijven hun reizigers bieden. Zij worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 4 van deze rapportage. We hebben voor deze onderwerpen gekozen omdat de klachten die tussen 1 januari en 31 maart 2021 binnenkwamen, hiervoor aanleiding gaven.

Om met het laatste thema (kwaliteit van de service) te beginnen: service wordt in het algemeen steeds minder persoonlijk. Persoonlijke service is arbeidsintensief, dus relatief duur, maar persoonlijke service wordt tegelijk door veel reizigers het meest op prijs gesteld. Dat geldt vooral voor mensen die zich (door gebrek aan digitale vaardigheden of andere beperkingen) niet goed zelfstandig kunnen redden tussen de automaten, de websites en de apps.

NS heeft niettemin besloten het aantal **servicebalies op stations** (dus plekken waar iemand van vlees en bloed zit) sterk te beperken. Zijn er nu nog 36 stations met een vaste servicebalie en eigen medewerkers, over enige tijd zijn er nog 10 full service stations en 5 full service light stations (balie gecombineerd met een winkel). Daarnaast zijn er 10 stations waarbij wel servicepersoneel aanwezig is op het station, maar niet op een vaste plek. Door automatisering van de kaartverkoop is het aantal handelingen aan servicebalies sterk teruggelopen en dus kan het efficiënter, is de gedachte. De OV ombudsman begrijpt dat de vervoerder naar de kosten moet kijken, maar bij balies gebeurt meer dan het verkopen van kaartjes en abonnementen. Daarom heeft OV ombudsman moeite met deze plannen en we zijn niet de enige, want ook gemeenten, belangenorganisaties en het NS-personeel zelf trekken aan de bel.

Openbaar vervoer heeft een publieke functie en is ook essentieel voor bevolkingsgroepen die zich niet zo gemakkelijk zelfstandig kunnen redden. Het aantal kaartjes dat een NS-medewerker achter een balie verkoopt, is niet uitsluitend bepalend voor de rol die hij of zijn vervult. Reizigers die een vraag of klacht hebben, moeten (als het ook maar enigszins mogelijk is) deze op een laagdrempelige manier kunnen uiten tegenover iemand van vlees en bloed. De OV ombudsman vraagt zich af of servicepersoneel dat rondloopt op stations (dynamische serviceverlening volgens het Samen Service concept) en beschikbaar is voor vragen voor iedereen zo makkelijk te vinden is.

Aanbeveling 1

Wij vragen NS rekening houden met de behoefte van reizigers aan service op de stations en daarom terughoudend te zijn met het sluiten of downgraden van servicebalies op stations. De OV ombudsman vreest dat mensen met klachten en hulpverzoeken anders minder goed terecht kunnen op de stations.

Een ander onderwerp waarbij service aan reizigers in het geding kan komen is **Mobility as a Service (MaaS)**. Dat is een mooi concept, waarbij een reiziger met één enkele app zijn reis van A naar B kan plannen. Alle vervoersvormen die nodig zijn (bus, tram, trein, deelauto, huurfiets) worden via de app op een rijtje gezet en qua tijd georganiseerd. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat doet in verschillende regio's proeven, waarbij voor elke proef een andere app wordt gebruikt.

De OV ombudsman ziet veel voordelen aan MaaS, maar er zijn ook risico's, waarmee bij de verdere ontwikkeling van het concept het beste rekening gehouden kan worden. In de vorm van enkele aanbevelingen:

Aanbeveling 2

Voorkom een wildgroei aan MaaS-apps. Als de gebruiker door de bomen het bos niet meer ziet, dan komt dit een snelle introductie van het concept niet ten goede.

Aanbeveling 3

Organiseer de klachtenfunctie op een goede manier; Veel partijen? Dat kan bij klachten leiden tot onduidelijkheid. Bij wie kan een reiziger terecht? Het risico is dat partijen naar elkaar gaan wijzen. Duidelijke afspraken, zeker als er straks ook buitenlandse aanbieders (Google, Uber) bij betrokken zijn, zullen nodig zijn.

Dan maken we ons als OV ombudsman nog steeds zorgen over de manier waarop de **dienstregelingen vanwege corona zijn versoberd**. Vooropgesteld: het zijn lastige tijden voor OV-bedrijven, maar de rijksoverheid geeft hun wel een beschikbaarheidsvergoeding (die 95 procent van de kosten dekt) om het openbaar vervoer zoveel mogelijk in stand te houden.

Hoewel NS zegt dat er geen capaciteitsproblemen zijn bij de treinen, blijkt uit klachten dat die tijdens de spitsuren wel degelijk voorkomen. Reizigers voelen zich onveilig in overvolle treinen, maar ook in volle bussen, metro's en trams. Logisch dat dit probleem in tijden van corona nog eerder wordt gesignaleerd dan voorheen.

Aanbeveling 4

Negeer de klachten over te vol openbaar vervoer niet. Neem ze serieus, zeker ook met het oog op de volksgezondheid. En neemt het aanbod aan reizigers de komende maanden toe, wees dan flexibel en zorg voor maatwerk. Meer mensen: meteen meer en langere treinen. Laat dat het uitgangspunt zijn.

Tenslotte de **winterkou**. Op 7 februari viel er veel sneeuw en tot en met 14 februari was het – voor Nederlandse begrippen – bitterkoud. Het is in Nederland altijd moeilijk gebleken de effecten van winterkou voor het openbaar vervoer goed te taxeren. Soms is het echter verbazingwekkend hoe weinig sneeuw en vorst er nodig zijn om het hele radarwerk stil te leggen.

Wat in elk geval wél kan, is de eigen mogelijkheden niet overschatten en reizigers goed informeren. Daaraan ontbrak het helaas op zondag 7 februari bij sommige vervoerders. NS liet reizigers bij herhaling weten dat het treinverkeer snel op gang zou komen en uiteindelijk lukte dat eigenlijk die hele zondag niet of vrijwel niet. Sneeuw is overmacht, het geven van verkeerde informatie valt daar wat ons betreft niet onder.

Aanbeveling 5

Als een vervoerder een reiziger op het verkeerde been zet met onjuiste informatie over de dienstregeling en de reiziger moet daardoor extra kosten maken, dan is een coulante opstelling ten aanzien van het vergoeden van deze kosten op zijn plaats.

3. Resultaten

De OV ombudsman registreert klachten van reizigers die er niet uitkomen met een OV-bedrijf. Op grond van deze klachten doen we aanbevelingen voor verbetering van het openbaar vervoer (zie hoofdstuk 2 van deze rapportage). Als het kansrijk is, bemiddelen we ook in het belang van reizigers. In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele van de resultaten die hierbij (mede) dankzij de OV ombudsman in het eerste kwartaal van 2021 zijn geboekt.

Procedures OV-Fiets sterk verbeterd

Allereerst komen we terug op de rapportage over het derde kwartaal van 2020. Hierin schreven wij onder andere dat het inleveren van een OV-Fiets door NS niet altijd goed geregistreerd werd, vooral na sluitingstijd van de stalling of bij een onbemande stalling. Het leek dan of de fiets niet was ingeleverd en de reiziger kon dan een boete krijgen van 250 euro. De OV ombudsman heeft NS gevraagd om de procedure voor het inleveren van de OV-Fiets te verbeteren. Daarnaast vroegen we de vervoerder – gezien de technische problemen bij het inleveren - de reiziger niet gelijk een boete, maar vaker het voordeel van de twijfel te geven.

Graag melden wij nu dat NS onze adviezen ter harte heeft genomen. Onderzoek door NS heeft uitgewezen dat er inderdaad ruimte voor verbetering was in de procedures bij het inleveren van de OV-Fiets. De reiziger krijgt betere informatie over wat hij moet doen, wanneer hij de OV-fiets niet correct kan inleveren, bijvoorbeeld omdat de fietskluis vol zit. Het interne administratieve proces bij NS Klantenservice wordt verbeterd. Tenslotte, en daar had de OV ombudsman specifiek om gevraagd, zal vaker coulance gelden, bijvoorbeeld wanneer de OV-fiets niet wordt aangetroffen, maar wel de sleutel wordt gevonden in de sleutelbox of wanneer de reiziger niet eerder een boete heeft ontvangen voor vermissing of diefstal van een OV fiets. De OV ombudsman is hier heel blij mee.

De verwachting is dat het nieuwe digitale OV-fiets slot, waarvan de uitrol gestart is, ervoor zal zorgen dat er in de toekomst minder vaak onduidelijkheid is of een OV fiets wel of niet is ingeleverd.

Flexabonnement zet Studentenreisrecht buiten werking

Een student die gebruik maakt van een studentenreisproduct voor door de week, besluit een NS Flex Weekend Vrij abonnement aan te schaffen. Op het station van Deventer vraagt hij een NS-medewerker om advies. Vervolgens schaft hij online het abonnement aan en voegt het toe aan zijn OV-chipkaart. Deze abonnementscombinatie werkt goed tot de zomer van 2020. Tussen 15 juli en 15 augustus 2020 wordt het studentenreisproduct bij alle studenten tijdelijk vervangen door een daluren korting van 40 procent. Dan blijkt dat zijn studentenreisrecht overschreven wordt door het Flex Weekend abonnement. Hierdoor krijgt hij door de week geen korting. In totaal kost hem dit ongeveer € 250,- aan treinkosten. De student krijgt bij navraag van NS te horen dat het Flex abonnement niet goed samengaat met zijn studentenreisrecht. Dat was hem eerder niet verteld.

Hij wendt zich tot de vervoerder, maar ook tot DUO en Klantenservice OV-chipkaart. Zij verwijzen naar elkaar of zeggen dat hij het had moeten weten. Op de websites van NS en Klantenservice OV-chipkaart staat namelijk dat twee van dergelijke abonnementen op één kaart niet mogelijk is.

De student neemt in het vierde kwartaal van 2020 contact op met de OV ombudsman en vraagt ons om voor hem te bemiddelen. Wij vinden zijn verzoek om de misgelopen korting vergoed te krijgen redelijk. De informatie bij het loket was immers onvolledig en ook bij het online bestelproces kreeg de student geen waarschuwing. NS laat ons weten dat het bedrijf bij aanschaf van een Flex abonnement eventuele andere ‘normale’ abonnementen

op de kaart beëindigt. Omdat het Studentenreisproduct geen NS-abonnement is, kon NS dat in dit geval niet beëindigen. De vervoerder zegt het wel vervelend te vinden dat het zo gelopen is en verleent de student uit coulance alsnog de gemiste 40% korting over zijn reizen in de zomerperiode. Verder krijgt de student het advies om voor het Flex abonnement een aparte OV-chipkaart aan te schaffen.

Fietskaartje slechts digitaal verkrijgbaar

Een reiziger gaat een dagje fietsen en laat zijn mobiele telefoon thuis. Hij wil terugreizen naar Westervoort met de Breng (Connexxion)-trein en probeert op station Arnhem Velperpoort een kaartje voor zijn fiets te kopen. Er is echter geen servicebalie op dit station en de kaartautomaat op het station biedt geen fietstickets aan. Omdat hij toch thuis moet komen, stapt hij in de trein. Hij wordt gecontroleerd en krijgt een boete.

Connexxion wijst zijn bezwaar tegen de boete af. Een reiziger is immers te allen tijde verantwoordelijk voor een geldig vervoersbewijs, ook voor fietsen en huisdieren. De reiziger is het niet eens met die afwijzing. Er was geen sprake van onwil, maar van onmacht. Hij kon simpelweg niet een fietskaartje aanschaffen op station Arnhem Velperpoort. 'Het kan toch niet zo zijn dat je als reiziger altijd een werkende smartphone op zak moet hebben om boetes te voorkomen', schrijft de reiziger aan de OV ombudsman.

OV ombudsman besluit te bemiddelen in deze klacht. Wij nemen contact op met Connexxion en stellen dat meneer – door zonder fietskaartje op de trein te stappen – inderdaad niet heeft voldaan aan één van zijn reizigersverplichtingen. Het is hem echter wel erg moeilijk gemaakt om een fietskaartje te kopen. OV ombudsman heeft meerdere malen zijn zorgen geuit over het verschuiven van de kaartverkoop naar uitsluitend online-omgevingen. Sommige reizigers hebben geen smartphone, een batterij kan bovendien leeg zijn, of ze kunnen hier überhaupt niet mee overweg. Connexxion besluit om eenmalig coulance te verlenen. We zijn blij met deze oplossing, maar omdat het probleem blijft bestaan (ook bij andere treinvervoerders) is herhaling in de toekomst helaas niet uitgesloten.

Wel betaald, geen kaartje

Een reiziger wil een anonieme OV-chipkaart kopen en gaat hiervoor naar een GVB-kaartautomaat op metrostation Wibautstraat in Amsterdam. Na de betaling komt er wél een bon uit de automaat, maar helaas geen OV-chipkaart. De reiziger belt meteen met het servicenummer dat op de automaat staat en krijgt een medewerker van het GVB aan de lijn. Het vermoeden bestaat dat de kaarten in de automaat op zijn. Contactgegevens worden uitgewisseld en zij stuurt een foto van de bon en het bankafschrift door. Op een ander station wordt alsnog een OV-chipkaart aangeschaft.

Na een paar dagen krijgt zij een reactie op de ingediende klacht. Er wordt geen restitutie verleend. De afdeling ICT van het GVB heeft de transactie kunnen traceren en een link kunnen leggen met de kaart die is uitgegeven. Hierbij is de afdeling tot de conclusie gekomen dat met de OV-chipkaart dezelfde ochtend nog zou zijn gereisd.

Frappant is dat in november 2020 door een andere reiziger een bijna identieke klacht is ingediend, waarin wij succesvol hebben bemiddeld. Ook in de nieuwe klacht besluiten wij te bemiddelen. Wij vragen hierbij specifiek aandacht voor het feit dat hetzelfde probleem vaker is voorgekomen bij dezelfde kaartautomaat. GVB laat ons hierop weten dat het bedrijf het bedrag alsnog zal restitueren. Het GVB zegt bovendien dat de situatie bekend is en dat in de toekomst extra aandacht zal worden besteed aan dergelijke transacties, mocht het probleem zich onverhoopt herhalen.

Maatwerk nodig voor digitaal minder vaardige mensen

Een oudere dame reist met tramlijn 3 van HTM. Als ze uitstapt merkt ze dat ze haar tas in de tram heeft laten liggen. De tram is intussen alweer doorgereden. Zij belt die dag meteen met HTM en vraagt of haar tas gevonden is. De vervoerder vertelt dat het bedrijf zelf geen depot voor gevonden voorwerpen meer heeft. Alles wat blijft liggen in bus of tram gaat diezelfde dag naar een centraal depot van iLost. Dit is een online dienst waar gevonden voorwerpen van onder andere OV-bedrijven, maar ook van gemeenten centraal worden ingezameld, gefotografeerd en op een website gezet. Wie iets kwijt is kan op de site kijken. Vervolgens kan men zich op die website aanmelden en enkele vragen beantwoorden, zodat kan worden vastgesteld of men de rechtmatige eigenaar is. Mevrouw ziet dat haar tas inderdaad op de website van iLost staat. Het lukt haar echter niet om de routing op de site te volgen en de vragen te beantwoorden. Zowel HTM als iLost blijven haar intussen vertellen dat het toch alleen maar op deze manier kan. Dat is het moment dat mevrouw ons belt.

Wij nemen contact op met HTM en met iLost. Wij vragen of het mogelijk is om bijvoorbeeld telefonisch vast te stellen dat mevrouw de eigenaar is van deze tas. In eerste instantie wijzen HTM en iLost hiervoor naar elkaar. Dat schiet niet op. Wij bellen opnieuw met HTM en vragen dit bedrijf om een stapje extra te zetten. Het gaat immers om een klant van HTM. Gelukkig is HTM bereid om in samenwerking met iLost en mevrouw buiten de voorgeschreven online paden te gaan. Enkele dagen later krijgen we bericht dat iLost de tas van mevrouw, die opgeslagen was in het depot in Amsterdam, naar haar heeft opgestuurd. Zoals voor alle gevonden voorwerpen die via iLost worden opgestuurd naar de rechtmatige eigenaar moest zij hiervoor wel een vergoeding betalen. Dat had zij er graag voor over. Erg fijn dat HTM dit uiteindelijk zo heeft opgelost. Maar niet iedere persoon die moeite heeft met computers meldt zich bij de OV ombudsman. Daarom zou het goed zijn als OV-bedrijven en iLost een procedure ontwikkelen voor mensen die iets zijn kwijtgeraakt in het openbaar vervoer, maar digitaal minder vaardig zijn.

Opzeggen vanuit het buitenland (bijna) onmogelijk

Een reiziger zit sinds maart 2020 vast in Ierland vanwege de coronapandemie. Al enige tijd probeert zij haar Dal Voordeel abonnement op te zeggen. Mevrouw heeft hiervoor contact opgenomen met NS via Facebook. NS zegt het abonnement te zullen beëindigen. Om deze beëindiging definitief te maken, moet mevrouw naar een ophaalautomaat. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan, aangezien mevrouw voorlopig in Ierland verblijft.

Mevrouw vraagt vrienden in Nederland om haar te helpen. Helaas leidt dit niet tot een oplossing, omdat alleen de houder van het abonnement het abonnement kan beëindigen. Bovendien zijn het telefoonnummer en de site van NS niet te bereiken vanuit Ierland. Contact met de klantenservice van NS is hierdoor lastig. De betalingsherinneringen blijven binnenkomen, terwijl zij haar abonnement niet kan stopzetten.

Mevrouw is ten einde raad en besluit contact op te nemen met de OV ombudsman. Helaas is het technisch niet mogelijk om een abonnement te beëindigen op afstand. Vooral in situaties waarin iemand fysiek niet in staat is om een kaartautomaat te bezoeken, zou het zeer wenselijk zijn dat dit wel mogelijk wordt. Wij laten mevrouw weten dat de kaart wel kan worden geblokkeerd. Hierdoor is de kaart echter niet meer te gebruiken. Mevrouw vindt dit een betere optie dan blijven betalen voor een abonnement dat zij niet kan gebruiken.

Wij dienen bij NS het verzoek in om de kaart te beëindigen en coulance te verlenen ten aanzien van de openstaande abonnementskosten. NS zegt contact op te nemen met Klantenservice OV chipkaart om de kaart te blokkeren. Het abonnement wordt opgezegd en uit coulance worden een aantal openstaande vorderingen kwijtgescholden. Al met al een passende oplossing.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman in de maanden januari, februari en maart heeft ontvangen, destilleren we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten. Dat zijn:

4.1 Winterweerperikelen

In de week van 8 tot en met 14 februari was er winterse koude in Nederland, voorafgegaan door een dag van sneeuw op zondag 7 februari. Spijtig genoeg voor de OV-reiziger bracht dit aanzienlijke problemen mee. De klachten die de OV ombudsman ontving, gingen niet louter over het uitvallen van openbaar vervoer, maar ook over de informatievoorziening, het vergoedingsbeleid en over de ergernis over de duur van ontregeling van de dienstregeling.

Uitvallen van openbaar vervoer

Op zondag 7 februari reed er buitengewoon weinig openbaar vervoer in Nederland. Door sneeuwval was in een groot deel van het land geen treinverkeer mogelijk en ook bussen, metro's en trams kwamen gedurende de dag grotendeels tot stilstand. Het is altijd enorm lastig gebleken in te schatten wat het effect van sneeuwval en vorst gaat zijn, ook omdat de exacte hoeveelheid sneeuw lastig is te voorspellen. Het is ook wel eens voorgekomen dat OV-bedrijven hun dienstregeling vooraf aanzienlijk hadden teruggeschroefd en de verwachte 'winterse omstandigheden' goeddeels uitbleven. De zekerheid van sneeuwval was er nu wel en dan komen we op het volgende punt, de voorbereiding aan de kant van de OV-bedrijven en natuurlijk de informatievoorziening voor reizigers.

Informatievoorziening

Deze informatievoorziening valt in twee categorieën te verdelen. Enerzijds de informatievoorziening vooraf, met een inschatting van welke dienstregeling gereden gaat worden. Anderzijds de actuele informatievoorziening voor de reiziger die al onderweg is. Beide waren van een bedenkelijk niveau in aanloop naar het winterweer en ook tijdens het winterse weer. Vooral de vooraankondiging van NS op zaterdagavond dat zondag 7 februari gewoon gereden zou worden – al was het met een aangepaste dienstregeling – zette veel reizigers op het verkeerde been. NS liet bij navraag weten dat het logisch was dat NS ervan uitging te kunnen rijden op die dag en dat dus ook meldde, omdat je van de spoorbedrijven mag verwachten dat ze alles op alles zetten om de treindienst op te starten. Op zondagochtend op het station aangekomen bleek het niet mogelijk de treinen te laten rijden, maar ook toen werd gemeld dat dit enkele uren later wel zou gebeuren. De opstart werd echter steeds opgeschoven en zo reed er uiteindelijk bijna geen enkele trein op die bewuste zondag. Dat leidde tot klachten zoals onderstaand:

"Ik wil graag een klacht indienen en advies wat betreft de omstandigheden van zondag 7 februari. Wij moesten op zondag de trein van Den Helder naar Amsterdam (waar wij wonen) nemen. We hadden uiteraard goed opgezocht hoe (en of) we naar huis konden komen. Na lange wachttijden en herhaaldelijk informatie en hulp gevraagd te hebben viel de ene na de andere trein uit. We vroegen om alternatieve vervoersmiddelen maar ook bussen reden niet. We konden nergens binnen wachten, vanwege corona. De NS heeft geen enkele poging tot hulp geboden en ons letterlijk in de kou laten staan."

Een andere reiziger meldt ons enkele malen naar het station te zijn gegaan, dat op vijf minuten afstand is. Telkens bekeek hij vlak voor vertrek de NS-app (waaruit bleek dat de trein zou rijden), maar op het station aangekomen bleek dit niet het geval. Na enkele malen nul op het rekest staakte de reiziger zijn pogingen.

Duur van de ontregeling

Na een dag sneeuw volgde nog een week vorst. Of het die combinatie van winterse omstandigheden was, of een gebrek aan capaciteit of kunde bij het onderhoudspersoneel, is door ons niet te beoordelen. Feit is dat sommige railtrajecten dagenlang verstoord bleven. Zo meldde een reiziger dat er bij RET vier dagen na de eerste sneeuwval nog steeds problemen waren.

“Op 7 februari was er flinke sneeuwval. Na vier dagen is het de RET blijkbaar nog steeds niet gelukt de rails en wissels voldoende sneeuw-/ijsvrij te maken. Er zijn wel vaker vorstperiodes geweest, maar nog nooit heeft het zo lang geduurd dat er nauwelijks trams en metro’s rijden; een schande.”

De OV ombudsman snapt dat het ingewikkeld is om bij winters weer de infrastructuur en het materieel op orde te houden. Hoewel er sprake was van flinke sneeuwval en vorst zoals we lang niet gehad hadden, was er geen sprake van extreem weer. Veel busbedrijven kozen ervoor om op zondag en maandag geen bussen de weg op te sturen in verband met de veiligheid. Daar heeft de OV ombudsman zeker begrip voor. Toch hoopt de OV ombudsman dat de OV-sector in een volgende winter beter in staat is deze omstandigheden het hoofd te bieden.

Vergoedingen?

Wat te doen met reizigers die op zondag vrij reizen hebben, maar zich genoodzaakt zagen om hun terugreis pas op maandag te maken. Of noodgedwongen op zondag met alternatief vervoer te reizen? Ook dit is een terugkerend thema in de klachten die OV ombudsman ontving. Een reiziger die eerst urenlang probeerde weg te komen vanaf station Arnhem, uiteindelijk noodgedwongen een hotelovernachting in Arnhem boekte van zondag op maandag, die kosten zelf betaalde, maar de treinreis op maandag (reiziger heeft weekend-vrij) graag vergoed wil zien. De reiziger krijgt nul op het rekest. Vervoerders beroepen zich op overmacht. Daar valt wat voor te zeggen, maar tegelijk is het de vervoerder zelf die reizigers op het verkeerde been heeft gezet met een faliekante overschatting van de eigen mogelijkheid om treinen te laten rijden op zondag. Reizigers zijn daarbij zowel de dag van tevoren als op de dag zelf slecht geïnformeerd. Een coulantere opstelling ten aanzien van gedupeerde reizigers, die soms uren in de koude hebben gestaan (vanwege corona vaak letterlijk buiten in de kou), was hier volgens de OV ombudsman op zijn plaats geweest.

4.2. De toekomst van service

Is het een trend, het terugschroeven van de service aan klanten door bedrijven? Banken sluiten servicepunten en ook NS heeft op 9 december 2020 aangekondigd dat er in de toekomst minder servicebalies zullen zijn op stations. Staat de klant echt nog op één voor OV-bedrijven? Het lijkt niet beter te worden. Denk bijvoorbeeld ook aan het feit dat reizigers niet meer een fietsticket uit de automaat kunnen kopen. Of het veelvuldig versterken van belangrijke OV-verbindingen, waardoor reizigers op deze trajecten weliswaar sneller kunnen reizen, maar vaak de buslijn door het dorp kwijtraken.

Sluiting servicebalies NS

Omdat steeds minder reizigers vervoerbewijzen/tickets bij de balie op het station kopen heeft NS aangekondigd ruim 25 bemande servicebalies op NS stations straks anders in te richten. Het aantal stations met een vaste balie daalt, het aantal stations met self service stijgt.

De mate van service voor reizigers op stations bestaat straks in vier 'standaarden':

1. Selfservice (nu: 237 stations, straks: 253)

Dit houdt in dat er alleen hulp op afstand is via telefoon of servicezuil.

2. Samen Service (nu: 5 stations, straks: 10)

Op deze stations lopen servicemedewerkers rond op het station en is er hulp op afstand via telefoon of servicezuil.

3. Full service light (nu: 0 stations, straks: 5)

Dit is een nieuwe formule, waarbij er wel een balie is, mogelijk gecombineerd met andere partijen die een balie of loket op een station hebben. Verder is er hulp op afstand via telefoon of servicezuil.

4. Full service (nu: 36 stations, straks: 10)

Bij deze formule is er een vaste servicebalie, lopen er servicemedewerkers rond op het station en is er hulp op afstand via telefoon of servicezuil.

De ontwikkeling gaat dus steeds verder in de richting van selfservice. Alleen de stations Amsterdam Centraal, Amsterdam Zuid, Amsterdam Sloterdijk, Arnhem Centraal, Den Haag Centraal, Eindhoven, Leiden Centraal, Rotterdam Centraal, Schiphol en Utrecht CS hebben straks nog een full servicestation, met alles erop en eraan. Voor de aankoop van internationale treintickets kunnen reizigers straks niet meer terecht op Den Haag Centraal en Breda. Er blijven vijf stations over waar dit wel kan, namelijk Amsterdam CS, Amsterdam-Zuid, Rotterdam CS, Arnhem CS, en Utrecht CS.

Bij de stations die hun full service-status kwijtraken horen onder andere Amersfoort, Breda, Maastricht, Groningen, Alkmaar, Enschede. Stations in de provincies Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Flevoland en Limburg hebben straks helemaal geen full service dienstverlening meer. Van tien full service stations in deze provincies moeten ze het hier straks doen met twee stations volgens de formule full service light en dan nog twee stations met 'Samen service'.

Reden voor het versoberen van de dienstverlening is volgens NS vooral dat steeds minder kaartjes bij een balie van OV Service & Tickets worden gekocht en dat steeds meer reizigers hun treinkaartje online kopen. NS denkt door deze maatregelen personeel en middelen efficiënter te kunnen inzetten.

De OV ombudsman heeft hier begrip voor, maar vraagt zich af of NS bij het ontwerpen van deze plannen de belangen van alle reizigers voldoende meegewogen heeft. Ook al schaffen reizigers minder vaak kaartjes of abonnementen aan bij de OV Service & Tickets balie, dan nog is er behoefte aan service en informatie, bijvoorbeeld om een vraag te stellen over een verstoring en alternatieve reisroutes, een abonnement of een mislukte in- of uitcheck. Speciale aandacht vragen wij voor de reizigers die digitaal minder vaardig of bijvoorbeeld laaggeletterd zijn. Zij zullen veel moeilijker uit de voeten kunnen met een servicezuil. Verder draagt de aanwezigheid van een servicebalie op het station bij aan het gevoel van veiligheid bij reizigers.

Bij sommige stations wordt de balie vervangen door servicemedewerkers die rondlopen op het station. De OV ombudsman vraagt zich af of het voor de reiziger dan duidelijk is waar deze servicemedewerkers zich bevinden. Bovendien is bij een dergelijke opzet de kans aanwezig dat er misschien op bepaalde dagen geen servicemedewerker aanwezig zal zijn door personeelstekort.

“Ik heb gelezen dat NS van plan is om landelijk een aantal serviceloketten, waaronder die van Haarlem, te sluiten. Ik hoop dat jullie daartegen willen protesteren. Ik maak onregelmatig, maar indien noodzakelijk graag gebruik van de servicebalie. Vervanging door een wandelend personeelslid is onvoldoende op zo'n groot station. En als die alleen beneden in de grote hal zal staan, kan die net zo goed lekker warm achter dat loket zitten.”

Niet alleen de OV ombudsman heeft moeite met deze plannen. Veel gemeentebesturen ageren tegen de sluiting van de servicebalie op het station in hun gemeente. Het NS-personeel en de vakbond FNV hebben ook geprotesteerd tegen de plannen van de directie van NS. Het Landelijk overleg consumentenorganisaties openbaar vervoer (Locov) dat door NS om advies is gevraagd stelt dat reizigers met complexe vragen die er met de telefonische klantenservice van NS of via de social media-accounts van NS niet uit zijn gekomen, straks op minder stations terecht kunnen voor hulp. Het Locov wil van NS weten of men in beeld heeft welke vragen dit betreft en hoe ervoor wordt gezorgd dat deze complexe vragen al in een eerder stadium door de klantenservice worden opgelost, zodat de gang naar een loket niet meer nodig is. Verder wijst het Locov op de hogere servicebehoefte van internationale reizigers. NS heeft gekeken op welke stations de meeste internationale treinreizigers komen. Dat heeft ertoe geleid dat de grensstations Venlo, Hengelo, Heerlen, Roosendaal en station Groningen straks geen servicebalie meer hebben.

NS heeft ons laten weten met diverse belangengroeperingen, zoals Ieder(in), Wij Staan Op, de Oogvereniging en de ouderenbond KBO-PCOB te hebben gesproken. NS belooft om, als de voorgenomen maatregelen tot verslechtering van toegankelijkheid leiden, in samenspraak met deze partijen te bekijken hoe dit kan worden hersteld. De OV ombudsman zal NS aan deze belofte houden. Tegelijkertijd denkt de OV ombudsman dat het beter is om klachten van deze groepen reizigers te voorkomen in plaats van achteraf te genezen.

NS neemt deze zomer een definitief besluit. De OV ombudsman hoopt dat de vervoerder de signalen van de diverse partijen serieus neemt en zal de ontwikkelingen blijven volgen.

4.3. Capaciteitsproblemen in het openbaar vervoer

In het eerste kwartaal van 2021 ontving de OV ombudsman 39 meldingen van reizigers over volle treinen, bussen en trams. Vooral in februari en maart groeide het aantal meldingen over volle treinen flink, en dan vooral in de spits. Van de 39 klachten over capaciteit hebben 28 betrekking op NS. Ook bij het landelijke meldpunt www.volletreinen.nl komen veel signalen binnen. Begin maart deed het Outbreak Management Team (OMT, adviesorgaan van het kabinet over coronamaatregelen) zelfs een oproep dat het vanuit het oogpunt van volksgezondheid niet goed is dat treinen te vol zitten.

De regels voor het openbaar zijn vervat in een OV Protocol, dat door het kabinet is opgesteld op basis van OMT-adviezen samen met vervoerders, reizigersvereniging ROVER en vakbonden. Hierin is onder andere afgesproken dat vervoerders elke zit- en staplaats mogen gebruiken. Het is namelijk in de praktijk onvoldoende mogelijk om in het openbaar vervoer afstand te houden. Wel is een mondkapje verplicht.

De signalen en klachten wijzen uit dat er met name in de spitsuren in de ochtend en eind van de middag problemen zijn. Sinds 1 maart mogen bovendien de middelbare scholen weer deels leerlingen ontvangen en een deel van hen zal ook met het openbaar vervoer reizen.

“Sinds een paar weken zet NS structureel kortere treinen in op het traject Amersfoort - Den Haag. Voor zover ik dit kan zien, gaat het vooral om de spitsuren. Voorheen had de trein tien tot twaalf treindelen, maar sinds een paar weken zijn dit zeven à acht treindelen. De drukte is sinds de 'lockdown' echter niet echt afgenomen. Ik reis vier dagen per week op dit traject (noodzakelijke reis).”

NS is van mening dat er geen groot capaciteitsprobleem is bij de treinen. De bezetting van de treinen is 40 procent van het aantal reizigers vóór corona, terwijl 90 procent van het openbaar vervoer beschikbaar is. Per trein bepaalt NS op basis van verwachte reizigersaantallen hoe lang de trein moet zijn, met als uitgangspunt dat elke reiziger kan rekenen op een zitplaats. In het OV Protocol staat dat elke zitplaats gebruikt kan worden. Reizigers mogen dus niet verwachten dat er niemand naast hen komt zitten of dat ze alleen in een ‘viertje’ zitten. Niet alle reizigers lijken hiervan op de hoogte, zegt NS. Als er een incident op het spoor is of uitval van treinen, kan het zijn dat er toch mensen moeten staan, aldus NS. Dit zou niet meer dan vijf keer per week voorkomen.

“We zitten midden in een pandemie en Arriva komt in de spits met een korte trein waardoor afstand houden niet mogelijk is en het onveilig is in de trein. Dit keer gaat het om de trein van 7.44 uur van Hoogezand-Sappemeer naar Groningen. Op 15 maart ging het om de trein van 17.19 uur van Groningen Europapark naar Hoogezand-Sappemeer.”

Arriva meldt dat de reizigersaantallen continu gemonitord worden. Als de cijfers daartoe aanleiding geven (bijv. structureel drukkere ritten), wordt extra materieel ingezet. Wel merkt de vervoerder op dat het lijkt alsof de perceptie van drukte voor iedereen door corona is veranderd. De vervoerder wijst er bovendien op dat door spreidingsafspraken met onderwijsinstellingen, de oproep om buiten de spits te reizen en de inzet van druktemelders in de verschillende reisplanners geprobeerd wordt om reizigers drukte te laten mijden.

Reizigers melden ook drukte in bussen, metro's en trams.

“Ik neem vier dagen per week om 6:29 uur bus 382 richting IJmuiden vanaf station Amsterdam Sloterdijk. Bijna elke keer zit deze bus zo goed als vol. Helaas zet Connexxion geen extra grote bussen in.”

Op veel buslijnen rijdt Connexxion een afgeschaalde dienstregeling. De vervoerder heeft ons laten weten dat men wekelijks de ontwikkelingen bijhoudt ten aanzien van reizigersaantallen en volle bussen. Daarbij worden meldingen van chauffeurs onderzocht. Op lijn 382 rijdt men een normale dienstregeling, omdat er in de Amsterdamse Westpoort veel werkgelegenheid bijgekomen is. Normaal kunnen in een bus volgens de RDW normen 80 personen (zit- en staanplaatsen), maar momenteel wordt gerekend met een maximum van ca. 50 personen. Op deze specifieke lijn komen incidenteel ritten voor met meer dan 40 reizigers. dit past nog binnen de normen van Connexxion, maar men verwacht dat later dit jaar extra ritten nodig zullen zijn, als men het maximum van 50 reizigers wil vasthouden. .

“Bus 201 van Keolis van Apeldoorn naar Zwolle om 7:52 uur zat op 11 maart helemaal vol met voornamelijk scholieren. Mensen zaten op elkaar gepropt als sardientjes. Niet verantwoord om zoveel mensen in één bus te laten reizen. Voorheen was dit altijd een dubbele bus en nu rijden ze volgens een vakantieregeling één keer per half uur in plaats van elke 10 minuten in de spits. Hier moet meer mogelijk zijn, dit kan echt niet zo.”

Een woordvoerder van Keolis ziet dat de meldingen over volle bussen in twee delen uiteen vallen. Een deel betreft een discussie over wat werkelijk ‘te vol’ is. Het andere deel zijn klachten over bussen waar daadwerkelijk mensen bij de halte moeten blijven staan omdat er geen plek is.

Keolis volgt de richtlijnen die zeggen dat alle zitplaatsen benut mogen plus nog wat stapplaatsen. De vervoerder merkt dat er reizigers zijn die het niet eens zijn met dit uitgangspunt en het te druk vinden. Om alle lijnen te monitoren maakt Keolis gebruik van eigen data over het aantal instappers per rit, meldingen van chauffeurs en klachten en opmerkingen van reizigers bij de klantenservice. Ook al wordt voldaan aan de regels uit het protocol, toch leiden klachten soms tot aanpassingen. De vervoerder roept daarom ook reizigers op zich te melden met problemen. De klacht over lijn 201 uit het voorbeeld is doorgegeven aan de vervoerkundige binnen het bedrijf.

Tenslotte, klagen reizigers nu sneller over een volle trein dan voor de uitbraak van corona? Dat zou heel goed kunnen, maar dat is niet zo gek als mensen constant van de overheid horen dat ze 1,5 meter afstand moeten houden. De meeste mensen weten wel dat dat in het OV niet geldt, maar mensen kunnen zich toch ongemakkelijk voelen bij een volle trein of bus. En wat is er op tegen om bijvoorbeeld op de grote lijnen Groningen – Zwolle, of Utrecht – Rotterdam/Den Haag treinen van de normale lengte te laten rijden? De OV ombudsman is niet blind voor de financiële problemen en onzekerheid voor OV-bedrijven. Er wordt immers van alle OV-bedrijven verwacht om verstandig met het geld om te gaan. De signalen van kortere treinen of kortere of minder bussen per uur zijn echter te belangrijk om niet serieus te nemen. Daarom is de OV ombudsman verheugd dat NS heeft aangekondigd vanaf 3 mei in stappen weer de normale dienstregeling te gaan rijden. Waar nodig zullen de treinen ook weer langer worden. Dit biedt hoop voor alle NS-reizigers die tijdens deze coronacrisis zo veilig mogelijk willen reizen. We hopen dat ook andere OV-bedrijven bij de eerste signalen dat treinen of bussen te vol zitten meteen kijken of het mogelijk is om voortaan op dit traject weer op te schalen. Maatwerk is zeer gewenst.

4.4 Serviceverlening in het MaaS-concept

Een *multimodale* reis plannen, boeken en betalen met één enkele app. Dit vervoersconcept heet *Mobility as a Service*, kortweg MaaS. Reizigers kunnen via een gezamenlijk digitaal kanaal een reis boeken, die hen per huurfiets, deelauto, bus, trein en tram naar de gewenste locatie brengt. Verschillende aanbieders, verschillende diensten – één applicatie. Een bijkomend voordeel: de vele geanonimiseerde reisgegevens kunnen gebundeld en geanalyseerd worden en inzichten opleveren die nuttig zijn bij het oplossen van problemen op het gebied van bereikbaarheid en milieu.

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) heeft in samenwerking met zeven regio's zeven verschillende MaaS-pilots gelanceerd, elk met hun eigen MaaS-app. Doordat elke pilot een ander gebied met andere reizigers bedient, kan de werking van MaaS op verschillende vlakken worden bekeken. Zo focust de Rotterdamse pilot zich voornamelijk op het vervoer van en naar de Rotterdamse luchthaven, bekijkt men op de Amsterdamse Zuidas de mogelijkheden van het inzetten van deelauto's en is duurzaamheid het thema in Eindhoven. Slaan de pilots aan, dan zal het ministerie van IenW besluiten verder te gaan met de ontwikkelde apps.

Gezien de alomvattendheid van het MaaS-concept is het onmogelijk om in het kort recht te doen aan dit onderwerp. Het onderstaande moet dan ook gelezen worden als een eerste, verkennende blik op MaaS, met serviceverlening voor de reiziger als invalshoek.

Plannen en boeken

Een MaaS-reis kan geboekt worden via een MaaS-applicatie, die door verschillende aanbieders kan worden ontwikkeld. Een verscheidenheid aan applicaties zorgt voor keuzevrijheid voor de reiziger en (mogelijk) ook voor lagere prijzen en hogere kwaliteit als gevolg van concurrentie. Wanneer de applicaties die tijdens de regionale pilots ontwikkeld zijn, worden aangevuld met nog te ontwikkelen apps, zorgt dit voor een ruim aanbod.

De OV ombudsman ziet naast deze voordelen ook een gevaar in een ruim applicatie-aanbod. Als een reiziger – nog niet bekend met MaaS – zijn eerste reis wil boeken en naar de App Store gaat om een applicatie te downloaden, dan kan het hem wel eens gaan duizelen als hij de keuze heeft uit zo'n tien apps. Welke te kiezen? Dat hebben we eerder gezien, toen Breng in 2019 begon met flexvervoer in de vorm van een Breng Flex-Pilot. Toen werden drie verschillende apps gelanceerd, waarmee reizigers konden plannen, boeken en betalen. De OV ombudsman kreeg destijds veel meldingen binnen van reizigers die door de 'digitale bomen' het bos niet meer zagen. Het lijkt de OV ombudsman verstandig om een wildgroei aan apps te voorkomen of, wanneer dit niet mogelijk blijkt, de reiziger via heldere informatievoorziening wegwijs te maken in het MaaS-applicatielandschap.

Reizen

In het ideale scenario levert een MaaS-reis geen problemen op. In het geval van vertragingen en uitval zoekt de app realtime naar alternatieven, en een reservering verzekert de reiziger van het gebruik van zijn deelfiets of -auto. Er kan echter iets misgaan tijdens de reis. Een reservering kan – om wat voor reden dan ook – niet goed worden verwerkt en informatievoorziening kan vertraagd zijn. Ook verhoogt het aantal keren overstappen de kans op een gemiste aansluiting.

Tot wie wendt een reiziger zich als de applicatie verzaakt? Welke partij is in zulke gevallen verantwoordelijk voor de informatie die de reiziger ontvangt? Een goed functionerende, snel reagerende backoffice zou een uitkomst zijn. Dit vereist snelle informatiewisseling tussen de aanbieders van de verschillende mobiliteitsdiensten en de uitgever van de MaaS-applicatie.

Een klacht. En dan?

Tijdens elke reis kan er iets verkeerd lopen. Een reiziger die (financiële) schade oploopt, wil graag zijn recht halen. In Nederland kan dit in eerste instantie bij de vervoerder zelf. Ben je niet tevreden met de oplossing, dan zijn er tweedelijns mogelijkheden als de OV ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Een multimodaal vervoersconcept kan deze opties moeilijker toegankelijk maken. Een reis met verschillende transportmiddelen is (vaak) een reis met verschillende aanbieders. Zonder dat, is het nu al niet altijd direct helder bij welke partij een reiziger een klacht moet indienen, weet de OV ombudsman uit ervaring. Internationale reizen, gevolgschade en concessie-overschrijdend vervoer zorgen soms voor een ingewikkelde klachtenafhandeling – en dan zijn er slechts twee of drie betrokken partijen.

Hoe voorkom je dat een reiziger in een onduidelijke of lange klachtenprocedure terechtkomt die eerder ontmoedigt dan geruststelt? Zeker met de mogelijke inmenging van grote (niet-Nederlandse) private partijen als Google, Amazon en Uber zou dit nieuwe problemen kunnen opleveren.

Conclusie en aanbevelingen

De OV ombudsman doet de volgende aanbevelingen:

- Voorkom een wildgroei aan MaaS-applicaties om het MaaS-concept, ook voor beginnende gebruikers, simpel en begrijpelijk te houden.
- Zorg voor een alternatief als de realtime informatie of de werking van de applicatie te wensen overlaat, bijvoorbeeld in de vorm van een backoffice.
- Zorg voor een duidelijke klachten- en schadeprocedure. Reizigers moeten hun recht kunnen claimen wanneer een MaaS-reis is vastgelopen, en horen niet ook nog eens vast te lopen in het daaropvolgende proces.

5. Cijfers januari – maart 2021

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het eerste kwartaal van 2021 bij de OV ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal kwamen er 404 klachten binnen. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden.

Zoals u van ons gewend bent, lichten wij de cijfers toe bij tabel 3, 4 en 5.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	7	8	13	28	6,9 %
Dienstregeling	9	7	9	25	6,2 %
Dienstuitvoering	16	67	35	118	29,2 %
Informatievoorziening	5	6	8	19	4,7 %
Personeel	12	7	5	24	5,9 %
Station- en haltevoorziening	6	5	7	18	4,5 %
Veiligheid en overlast	3	1	5	9	2,2 %
Vervoermiddel	10	7	9	26	6,4 %
Vervoerbewijs	62	32	43	137	33,9 %
	130	140	134	404	

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	1	0	0	1	0,2 %
Arriva	9	7	12	28	6,8 %
Breng	1	1	2	4	1,0 %
Connexxion	1	6	6	13	3,2 %
EBS	5	4	2	11	2,7 %
GVB	2	4	4	10	2,4 %
Hermes	3	1	2	6	1,5 %
HTM	5	0	3	8	1,9 %
Keolis Nederland	14	7	12	33	8,0 %
KS OV-chipkaart	6	2	7	15	3,7 %
NS	72	89	75	236	58,0 %
NS International	1	4	2	7	1,7 %
OV Algemeen	0	1	0	1	0,2 %
Qbuzz	5	1	2	8	1,9 %
RET	4	8	4	16	3,9 %
U-OV	3	6	4	13	3,2 %
	132	141	138	410	

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	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Arriva	4	4	10	0	2	3	1	4	0	28	6,8%
Breng	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	1,0%
Connexxion	3	0	7	1	0	0	0	0	2	13	3,2%
EBS	0	5	1	0	2	0	1	0	2	11	2,7%
GVB	2	0	2	1	0	0	1	0	4	10	2,4%
Hermes	0	0	3	0	2	0	0	1	0	6	1,5%
HTM	1	0	1	0	3	1	1	0	1	8	1,9%
Keolis Nederland	10	4	9	0	1	1	0	6	2	33	8,0%
KS OV-chipkaart	0	0	0	0	0	0	0	0	15	15	3,7%
NS	5	9	68	12	6	13	3	11	109	236	58,0%
NS International	0	0	1	1	2	0	0	1	2	7	1,7%
OV Algemeen	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Qbuzz	0	2	2	1	3	0	0	0	0	8	1,9%
RET	1	0	9	0	2	0	0	2	2	16	3,9%
U-OV	2	2	4	1	1	0	1	1	1	13	3,2%
	29	26	119	18	25	18	9	26	140	410	

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

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

Dienstuitvoering

De trefwoorden die in dit kwartaal het vaakst werden toegekend binnen de categorie dienstuitvoering zijn uitgevallen ritten (45), capaciteit (40) en restitutie (29).

In het weekend van 7 februari en de dagen daarna had Nederland te maken met winterweer. Het openbaar vervoer ondervond hiervan veel hinder. Reizigers dienden bij ons klachten in over uitgevallen ritten en informatievoorziening. Ook wilden zij restitutie voor de geleden schade, zoals taxikosten, vanwege het niet rijden van hun trein of bus, of kosten voor het reisproduct dat zij niet konden gebruiken. In hoofdstuk 4.1 van deze rapportage hebben we uitgebreid aandacht besteed aan deze klachten.

De klachten over capaciteit gaan over te volle treinen, bussen en trams. Reizigers melden ons dat er op drukke trajecten met minder materieel werd gereden. Wij hebben aandacht besteed aan de capaciteitsklachten in hoofdstuk 4.2 van deze rapportage.

Mondkapjes

Wij ontvingen dit kwartaal 26 klachten in de categorie vervoermiddel. Nog steeds krijgen we klachten van reizigers over mondkapjes in het openbaar vervoer. Het zijn er wel een stuk minder dan de voorgaande kwartalen. Dit kwartaal ontvingen wij 10 klachten die te maken hadden met mondkapjes. Deze klachten gaan onder andere over, volgens reizigers, de onduidelijkheid die soms bestaat bij OV-personeel over de regels rond een ontheffing voor het dragen van een mondkapje.

“Ik kan aantoonbaar maken niet een mondmasker te kunnen gebruiken en daarbij bijbehorende medicatie laten zien, zoals op de site van rijksoverheid.nl staat wat nodig is met een ontheffing, en word alsnog geweigerd zonder mondmasker. Naar de chauffeur haar mening staan huisregels boven de regels van rijksoverheid.”

Andere reizigers melden dat er op hun traject niet gecontroleerd wordt op het dragen van een mondkapje.

“Metro’s vol met mensen die geen woon-werkverkeer zijn in Rotterdam. Daarnaast ook geen controle op de helft die geen mondkapjes draagt.”

Het verbaast ons dat er nog steeds onduidelijkheid bestaat over het wel of niet hoeven dragen van een mondkapje voor mensen met een medische ontheffing. Dit is niet wenselijk en zorgt voor frustratie bij zowel reizigers als personeel.

Klantenservice NS

In onze rapportage over het vierde kwartaal van 2020 schreven wij over de klantenservice van NS. Daarbij ging het over de bereikbaarheid van deze klantenservice (onder andere het niet kunnen versturen van een e-mail of het niet beschikbaar zijn van een klachtenformulier) en over reizigers die soms te horen kregen dat zij geen terugkoppeling zouden krijgen op de klacht die zij indienden via de chatmodule van NS.

Inmiddels is er contact geweest met NS over het soms ontbreken van een terugkoppeling richting de reiziger. NS liet ons weten blij te zijn met ons signaal over deze klachten. De vervoerder heeft verbeteringen in gang gezet. Het zou in principe niet meer moeten voorkomen dat reizigers te horen krijgen dat zij geen terugkoppeling krijgen op hun specifieke klacht. Dit geldt overigens niet voor personeelsklachten. NS doet, net als andere vervoerders, geen publieke uitspraken over de manier waarop het bedrijf omgaat met klachten over medewerkers. Voor die lijn wordt gekozen om de privacy van medewerkers te waarborgen.

Wij zijn blij dat NS dit zo voortvarend heeft opgepakt en wij vinden het fijn te horen dat onze input gewaardeerd werd. Sinds de maatregelen die NS heeft genomen, hebben we geen klachten meer ontvangen van reizigers die van NS klantenservice te horen kregen dat zij geen terugkoppeling meer zouden krijgen.

Wij ontvingen dit kwartaal nog wel klachten over het eerder genoemde ontbreken van een e-mailadres en/of klachtenformulier. Reizigers noemen als probleem bijvoorbeeld het niet kunnen werken aan dossieropbouw in ingewikkelde klachten, het lang in de wacht moeten staan in de chat, en niet actief zijn op social media waardoor men die kanalen niet kan gebruiken.

“Ik wil graag een klacht indienen over het feit dat het niet mogelijk is om via de mail met NS te communiceren, ook over bijvoorbeeld facturen die niet kloppen. Je kunt alleen klagen via Facebook, Twitter of via de chat. De eerste twee zijn niet geschikt voor dergelijke privé zaken en bij de chat krijg je geen gespreksgeschiedenis. Daarbij krijg je in de mail over een factuur geen uitleg. Dit is nul transparant. Dit lijkt echt op een strategie die ervoor zorgt dat je extra tijd kwijt bent met communiceren en je dus geen contact gaat opnemen.”

Wij snappen de argumenten van deze reizigers. NS heeft de contactmogelijkheid via e-mail anderhalf jaar geleden stop gezet. Gezien de klachten die wij hier nog steeds over ontvangen, is de OV ombudsman van mening dat het goed zou zijn als NS het e-mailadres als manier om met de klantenservice in contact te komen opnieuw in het leven zou roepen.

Boetebeleid

Dit kwartaal werden 29 klachten ingediend binnen de categorie boetebeleid. De klachten die wij ontvangen over boetes hebben vrijwel altijd te maken met het niet hebben van een geldig vervoerbewijs. Reizigers hebben bijvoorbeeld bij een verkeerde vervoerder ingecheckt, de incheckapparatuur werkte niet goed, of ze zijn in sommige gevallen simpelweg vergeten in te checken. Zoals te zien is in tabel 3, zijn de meeste klachten binnen de categorie boetebeleid dit kwartaal toegekend aan vervoerder Keolis.

Als wij voldoende aanleiding zien om te bemiddelen bij een klacht, dan leggen we deze voor aan de vervoerder. Over het algemeen staan de vervoerders open voor onze argumenten, al betekent dat (helaas) niet altijd een succesvolle afhandeling. Voor onderstaande klacht gold dat gelukkig wel.

“Op 12 december heb ik een boete ontvangen wegens overtreding van Artikel 70 Wet Personenvervoer 2000, reizen zonder geldig vervoersdocument. Ik kon echter op dat moment niet inchecken, omdat de incheckapparaten op het moment van instappen niet actief waren. Dit is ook terug te zien op de camerabeelden, waaruit blijkt dat zowel de passagiers voor als na mij niet konden inchecken. Wij wendden ons tot de chauffeur, die zei dat de reizigers plaats konden nemen. Ter hoogte van halte Utrecht, Oorsprong park, vond op dat moment een controle plaats. Hierbij heb ik een boete ontvangen.”

Keolis had het bezwaar van deze reiziger afgewezen vanwege het ontbreken van een geldige incheck. Op ons verzoek heeft de vervoerder nog eens naar de case gekeken, want het zou naar onze mening onterecht zijn de schuld in dit geval bij de reiziger neer te leggen. Keolis was het hiermee eens en het boetebedrag is teruggestort.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Achteraf betalen	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Totaal	%
Arriva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	4	1,5 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	4	1,5 %
GVB	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	7	2,6 %
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0,7 %
Keolis Nederland	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	1,1 %
KS OV-chipkaart	0	1	0	2	1	0	1	3	1	0	0	1	0	4	4	5	0	0	23	8,6 %
NS	9	3	2	10	0	1	3	24	10	11	11	0	28	0	20	47	33	1	213	79,8 %
NS International	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	4	1,5 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
RET	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	5	1,9 %
U-OV	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,7 %
	13	4	2	14	1	1	4	29	11	12	13	1	32	4	27	63	35	1	267	

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 zijn 267 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. De vaakst toegekende trefwoorden zijn: restitutie, ongebruikte vervoersbewijzen, in- en uitchecken en opzeggen/ verlengen/overzetten.

Restitutie en ongebruikte vervoersbewijzen

Sinds de eerste coronagolf vorig jaar zijn vouchers en couponcodes verleend voor kaartjes die niet gebruikt konden worden, omdat men niet of beperkt kon reizen met de trein. Deze vouchers waren geldig tot en met 31 december 2020. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om vouchers of couponcodes voor Keuzedagen, Dagkaarten van Kruidvat en Trekpleister en voor sommige losse tickets, zoals Groepskaarten. Enkele reizigers dienden bij ons hun klacht hierover in, omdat de vouchers niet meer geldig zouden zijn, terwijl ze deze nog niet hadden kunnen gebruiken. De einddatum was verstreken en de reizigers zeggen dat NS de vouchers niet opnieuw verlengt.

“Ik heb op 29 februari 2020 twee NS Daluren-Dagretourkaarten gekocht bij Kruidvat. Vanwege corona kon ik de kaarten niet gebruiken. Ik heb geld teruggevraagd en ik heb toen twee nieuwe codes gekregen die een jaar

geldig zouden zijn. Een paar weken geleden nam ik opnieuw contact op met de vraag of NS de codes weer kon verlengen. Ik hoorde toen dat verlenging niet mogelijk was. Pas toen begreep ik dat ik mijn tickets vóór 1 januari 2021 had moeten gebruiken. Los van de adviezen van de overheid (reis alleen als het noodzakelijk is): ik heb nooit geweten dat de tickets niet een jaar, maar slechts negen maanden geldig zouden zijn.

Over de (afloop van) de geldigheidsdatum bleek verwarring te bestaan. Uit navraag bij NS blijkt dat de geldigheid van de Dagkaarten van de Kruidvat en Trekpleister is verlengd tot en met 30 juni 2021. Voor losse tickets die bij NS zijn gekocht, geldt dat wanneer hiervoor vouchers of couponcodes zijn uitgegeven, deze onbeperkt geldig zijn.

Bij de Keuzedagen zit dat anders. De vouchers voor Keuzedagen die voor 30 oktober 2020 zijn uitgegeven, zijn vervallen na 31 december 2020. Reizigers die deze kaartjes niet hebben gebruikt, krijgen geen nieuwe vouchers en krijgen geen geld terug. Keuzedagen die na 30 oktober 2020 zijn uitgegeven, kunnen gebruikt worden tot 1 oktober 2021. Reizigers van wie niet-gebruikte keuzedagen vervallen zijn, zijn het daar vaak niet mee eens. In onze vorige rapportage, over het vierde kwartaal van 2020, schreven wij al over deze klachten.

In- en uitchecken

De OV chipkaart zal in 2023 een grote verandering doormaken. De kaart zoals wij deze kennen zal verdwijnen. Het wordt mogelijk om te betalen met een bankpas, creditcard of mobiel. Het voordeel hiervan is dat een reiziger geen aparte kaart meer bij zich hoeft te hebben om te kunnen reizen. Er komt een nieuwe verbeterde versie van de OV chipkaart. Bovendien zal het bij de nieuwe OV-chipkaart niet meer nodig zijn om een abonnement op te halen of te beëindigen bij een kaartautomaat. Dat is een goede ontwikkeling, want dit zal veel problemen voor reizigers rond opzeggen van abonnementen oplossen. De OV ombudsman heeft in het verleden vaak hierover geschreven. Toch zijn er ook reizigers die niet blij zijn met de komende wijzigingen.

“Ik ben onaangenaam verrast dat de huidige OV chipkaart verdwijnt in 2023. Althans daar zijn plannen voor. Dat er straks met een bankpas moet worden betaald om in te checken vind ik gevaarlijk met oog op diefstal en andere zaken. Het gaat om de grote groep senioren die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer. Ik vind dat de mens gedwongen wordt, waarbij de vrije keuze wordt belemmerd.”

Reizigers die niet willen betalen met bankpas of mobiel kunnen in de toekomst een verbeterde OV-chipkaart blijven gebruiken. Voor mensen die anoniem willen reizen komt er een anonieme versie. Bij deze kaart wordt gewerkt aan een manier om saldo ergens apart te zetten, waarmee je dan kunt reizen, zonder koppeling met een bankrekening. Ook op deze nieuwe OV-chipkaart is het mogelijk om met een abonnement te reizen. Het abonnement of kortingsproduct staat niet op de kaart zelf (zoals bij de huidige OV-chipkaart) maar in de cloud. Dat betekent ook dat een abonnement niet opgehaald hoeft te worden bij een kaartautomaat. Ook bij beëindigen van een abonnement hoeft dit niet meer bij een automaat van de kaart te worden gehaald.

Er is een test geweest bij NS op het traject Leiden – Den Haag met 1.000 reizigers, die de nieuwe manieren van betalen hebben uitprobeerde. In Lelystad bij vervoerder Arriva kunnen mensen nu in de bus betalen met een bankpas of creditcard. Deze test kent geen einddatum. De mogelijkheid van betalen met de bankpas in de bussen blijft daar gewoon bestaan. Langzamerhand zal OV Pay in meer gebieden worden ingevoerd. Het duurt nog even, maar wij houden de ontwikkelingen goed in de gaten.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	Concessie	vervoerder	Januari	februari	maart	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	0	3	4	1,0 %
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	2	1	2	5	1,3 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	2	0	0	2	0,5 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	3	3	2	8	2,1 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	3	0	3	6	1,6 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	2	7	2	11	2,9 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	1	0	0	1	0,3 %
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	72	89	74	235	61,2 %
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	0	0	0	0	0,0 %
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	0	1	1	0,3 %
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	1	4	6	1,6 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	1	0	0	1	0,3 %
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	1	1	3	0,8 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	1	1	2	4	1,0 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	2	1	3	0,8 %
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	9	5	3	17	4,4 %
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	0	3	3	0,8 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	1	2	2	5	1,3 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	0	0	1	0,3 %
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	2	0	0	2	0,5 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	3	1	2	6	1,5 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	1	0	2	0,5 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	1	0	1	0,3 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	0	1	2	0,5 %
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	3	1	4	8	2,1 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	0	1	1	2	0,5 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	3	6	4	13	3,4 %
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	5	1	2	8	2,1 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	1	2	3	0,8 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	2	3	2	7	1,8 %
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	0	1	1	2	0,5 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	2	4	4	10	2,6 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	1	0	0	1	0,3 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	1	1	0,3 %
			124	133	127	384	

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 klachten per verlener en per concessiegebied. 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 en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel.

Foutieve afschrijvingen EBS Haaglanden

In de vorige kwartaalrapportage schreef de OV ombudsman over verkeerde afschrijvingen door EBS in de regio Haaglanden. Een reiziger uit Nootdorp had regelmatig te maken met onjuiste afschrijvingen van zijn OV-chipkaart, soms te hoog maar ook te laag. Updates van het softwaresysteem dat het in- en uitchecken regelt losten het probleem niet op. Wij vroegen EBS om te blijven onderzoeken waar het mis ging. Nadat de reiziger een uitgebreid overzicht van de reizen waar het fout ging heeft overhandigd aan EBS, heeft de vervoerder goed onderzoek kunnen doen. Men heeft de 'bug' gevonden en gerepareerd. Na enkele tests gedaan te hebben constateert de vervoerder dat het probleem zich nu niet meer zou moeten voordoen.

Geluidsoverlast trams

In de afgelopen periode ontving OV ombudsman enkele klachten over de geluidsoverlast die omwonenden ervaren door trams die door hun straat rijden. Dit speelt onder andere in Amsterdam (GVB) en Den Haag (HTM). Ook de nieuwe tramlijn 61 van Utrecht naar IJsselstein van U-OV geeft problemen met geluidsoverlast, zoals dat ook al langer speelt bij de Uithoflijn.

Eén van de klachten die de OV ombudsman ontving gaat over tramlijn 3 die onder andere door de Van der Hoopstraat in Amsterdam rijdt. De omwonende klaagt dat deze tramlijn erg veel lawaai maakt. Hij herkent dit ook bij andere in Amsterdam rijdende trams. Het bonken van de wielen veroorzaakt naast geluidsoverlast ook trillingen in huis.

Vaak wordt dit veroorzaakt door slijtage van de wielen of wel 'vierkante wielen'. GVB liet ons bij navraag weten dat ze een automatische smeerinstallatie zullen plaatsen die het geluidsniveau moet helpen reduceren. Tot die tijd wordt er handmatig gesmeerd en geldt een snelheidsbeperking voor de trambestuurders.

Hopelijk vinden vervoerder en opdrachtgever snel een oplossing. Geluidsoverlast bij trams is een hardnekkig probleem. Wij kunnen ons goed voorstellen dat omwonenden hier zowel overdag als 's avonds laat en 's nachts, wanneer het kan zorgen voor een verstoorde nachtrust, veel last van hebben.

Concessie IJssel-Vecht

De concessie IJssel-Vecht is gestart op 13 december 2020. In onze vorige rapportage, over het vierde kwartaal van 2020, schreven wij al kort over de nieuwe concessie. In het eerste kwartaal van 2021 ontvingen wij 17 klachten over de concessie IJssel-Vecht. De onderwerpen waarover reizigers bij ons klaagden gaan onder andere over in- en uitcheckapparatuur in de bus, toegankelijkheid van haltes en de dienstregeling. Een aantal voorbeelden:

Gisteren met de bus gereisd tussen Epe, Apeldoorn en Ede-Wageningen. Tijdens één busreis gratis gereisd omdat geen enkel incheckapparaat het deed. Tijdens andere busreizen hadden reizigers regelmatig moeite met in- en uitchecken.

De 2 nieuwe haltes Symfoniestraat van lijn 2 in Apeldoorn hebben geen bestrating. Alleen een haltepaal. Midden in het gras. Ideaal als je met een rolstoel bent. Er wordt altijd geroepen van rolstoeltoegankelijkheid en dan al vanaf 13 december 2020 dit.

Meerdere malen heb ik een klacht ingediend bij RRReis over lijn 668. Hier wordt door de klantenservice van RRReis niks mee gedaan omdat ze denken dat een touringcarbedrijf deze scholierenlijn verzorgd. Dit is niet het geval, de buschauffeurs zeggen dat ze voor RRReis werken. Ook zetten ze medewerkers in die met een reserve bus rijden die op het perron in Zwolle staat. Hierdoor krijgen de scholieren elke keer een andere bus, mijn dochter heeft autisme en ADD. Het is dus belangrijk dat ze continuïteit en veiligheid krijgt. Elke keer een andere bus, haperend soms met stilstand als gevolg, niet goed remmend, steenkoud etc. De buschauffeur weet soms niet bij welke halte hij moet stoppen op station in Zwolle, erg verwarrend allemaal en niet goed geregeld. De bus komt soms te laat of helemaal niet zoals afgelopen woensdagmiddag omdat de buschauffeur vergeten was dat de kinderen om woensdagmiddag eerder opgehaald moesten worden. Hiervoor is door de buschauffeur wel excuses gemaakt. Als er problemen zijn met deze lijn komen de scholieren niet op school en weer terug want deze lijn rijdt maar 2 keer per dag.

In bovenstaande klacht, over de scholierenlijn 668, deden wij navraag bij Keolis over de problemen die deze moeder aankaart. Keolis liet ons weten dat deze lijn sinds de start van de concessie IJssel-Vecht door Keolis zelf wordt uitgevoerd en niet wordt uitbesteed aan een andere vervoerder. Op lijn 668 wordt gereden met een nieuwe elektrische bus met over het algemeen een vaste chauffeur. De elektrische bussen hadden bij de start van de concessie problemen. Keolis vermoedt dat mevrouw daar op doelt, maar meldt ook dat er recent geen signalen bekend zijn over technische gebreken specifiek aan de bus op lijn 668. Keolis hoopt dat mevrouw snel verbetering ervaart.

Deze klacht is eind januari bij ons ingediend en begin februari voorgelegd aan Keolis. Sindsdien hebben wij geen meldingen meer ontvangen over lijn 668.