



Kwartaalrapportage

1 april 2020 – 30 juni 2020

Onderwerpen:

Compensatie voor abonneementhouders

Opzeggen abonnementen te ingewikkeld

Perronopgangen Hollands Spoor moeten open blijven

Foutieve afschrijvingen op Koningsdag

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Samenvatting en aanbevelingen	4
3. Resultaten	6
4. Trends	10
4.1 Compensatie voor abonneementhouders in coronacrisis	10
4.2 Opzeggen van OV-abonnementen te ingewikkeld.....	12
4.3 Perronopgangen tunnel Hollands Spoor moeten open blijven	16
4.4. Foutieve afschrijvingen op Koningsdag	17
5. Cijfers april – juni 2020	18
Tabel 1. Klachten per categorie	18
Tabel 2. Klachten per vervoerder	19
Tabel 3. Categorie versus vervoerder.....	20
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	25
Tabel 5. Klachten per concessie.....	28

1. Voorwoord

Dit is het tweede kwartaal waarin het corona-virus grote invloed had op het openbaar vervoer. In onze vorige kwartaalrapportage was de intelligente lockdown net afgekondigd en de dienstregeling van het openbaar vervoer sterk uitgedund. De boodschap voor alle reizigers was: reis zo min mogelijk met het OV. Het OV is alleen bestemd voor reizigers met een cruciaal beroep.

Door de daling van het aantal coronabesmettingen konden in de loop van het tweede kwartaal enkele versoepelingen worden doorgevoerd. Sinds 1 juni bieden vervoerders weer een min of meer complete dienstregeling, met minder zitplaatsen en verplicht gebruik van mondkapjes. Vanaf 1 juli kunnen alle reizigers weer terecht in het openbaar vervoer, al mogen staanplaatsen nog niet benut worden en is het advies te spits te mijden. Dit is een welkome ontwikkeling. Het is onduidelijk hoe snel de reizigers weer in dezelfde aantallen van het openbaar vervoer gebruik zullen maken als voorheen.

Vervoerders staan voor de taak het openbaar vervoer voor een breed publiek weer voldoende aantrekkelijk te maken. Dat begint uiteraard met maatregelen die de volksgezondheid zo goed mogelijk beschermen (en effectief toezicht daarop). Er is echter meer nodig. Reizigers die lange tijd geen gebruik hebben kunnen maken van hun OV-abonnement verdienen een compensatie. Daarvoor is nu het moment aangebroken. Beide onderwerpen komen in hoofdstuk 4 aan bod.

Het is fijn dat ik dit voorwoord kan afsluiten met een compliment voor de vervoerders Arriva en Keolis. Wij hebben ons er regelmatig over verbaasd, dat reizigers die te veel moeten betalen door een (technische) fout van een vervoerder, zelf het teveel betaalde moeten claimen. Op Koningsdag werd bij een groot aantal reizigers van Arriva en Keolis te veel geld afgeschreven. In plaats van het initiatief bij de reizigers te laten, kwamen beide vervoerders zelf in actie en werden de reizigers automatisch gecompenseerd (zie hoofdstuk 4.4). Een voorbeeld van klantvriendelijk handelen, dat navolging verdient.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

Ook het tweede kwartaal van 2020 werd gedomineerd door de gevolgen van de coronacrisis. In onze vorige kwartaalrapportage (januari tot en met maart 2020) hebben we aandacht besteed aan de gevolgen van de toen nog sterk uitgekledede dienstregeling voor reizigers met een cruciaal beroep, deze keer (april tot en met juni) kijken we naar een breder publiek.

Gezondheid reizigers

Voor de OV ombudsman is essentieel dat reizigers ook tijdens de coronacrisis zo veilig mogelijk worden vervoerd. In hoofdstuk 5 van deze rapportage wordt melding gemaakt van de ongerustheid van reizigers over het naleven van de coronaregels in het openbaar vervoer. Die zorgen zijn begrijpelijk. Vervoerders moeten er alles aan doen om een veilig product te blijven aanbieden met voldoende capaciteit en extra aandacht voor ventilatie van voertuigen.

Aanbeveling 1:

De OV ombudsman roept vervoerders op het aantal reizigers per voertuig goed te monitoren en flexibel te zijn met het materieel en het aanpassen van de dienstregeling. Als het op een bepaalde lijn te druk wordt, moeten vervoerders in staat zijn de dienstregeling snel op te schalen.

Compensatie abonenthouders

Veel reizigers zijn financieel gedupeerd omdat zij betaald hebben voor een OV-abonnement, terwijl de overheid hen nadrukkelijk vroeg geen gebruik te maken van het openbaar vervoer. Dit wordt nader uitgewerkt in hoofdstuk 4 van deze rapportage. Zeker nu de nationale overheid heeft besloten OV-bedrijven voor een flinke som schadeloos te stellen voor de gevolgen van de coronacrisis, is het volgens de OV ombudsman redelijk dat reizigers die geen gebruik hebben gemaakt van hun abonnement compensatie krijgen.

Aanbeveling 2:

Abonenthouders die als gevolg van de corona-adviezen geen gebruik hebben gemaakt van hun abonnement, verdienen compensatie.

Opzeggen abonnement te ingewikkeld

Een hardnekkige systeemfout is dat reizigers die hun OV-abonnement willen opzeggen of willen wijzigen twee stappen moeten zetten. Na de opzegging (online of telefonisch) moeten ze ook nog naar een oplaadautomaat op een station of elders om de opzegging of wijziging definitief te maken. Dit leidt tot veel fouten en misverstanden. De OV ombudsman vindt deze tweetrapsraket niet meer van deze tijd.

Aanbeveling 3:

Vervoerders en concessieverleners zouden werk moeten maken van het vereenvoudigen van het proces van wijziging of opzegging van OV-abonnementen. Dat moet in één keer kunnen. Voor het zover is, verdient het aanbeveling beter te communiceren met reizigers die vergeten zijn de tweede stap te zetten naar de oplaadautomaat. In hoofdstuk 4.2 wordt dit nader uitgewerkt.

Waarvoor dient een station?

De kwaliteit van openbaar vervoer wordt grotendeels bepaald door de snelheid waarmee men van A naar B kan reizen. Daarbij hoort een vlotte overstap op een station. Als reizigers de tijd willen nemen om op en rond een station te gaan winkelen, is dat hun vrije keuze. Ze moeten daartoe echter niet 'gedwongen' worden doordat de inrichting van het station de kortste route tussen het ene vervoermiddel en het andere om commerciële redenen blokkeert. Dat is bijvoorbeeld het geval op station Hollands Spoor in Den Haag.

Aanbeveling 4:

Een belangrijk uitgangspunt bij de inrichting van stations moet zijn dat reizigers snel kunnen overstappen en daarnaast het station via snelle routes kunnen bereiken en verlaten. Dit belang mag niet overschaduwd worden door het belang van een profijtelijke exploitatie van het winkelgebied.

3. Resultaten

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

Eerst een terugblik op een case die we eerder besproken hebben in de rapportage over het derde kwartaal van 2019; *fietswrakken op stations*.

Wij schreven over het probleem, dat veel OV-reizigers zullen herkennen, van (te) weinig vrije fietsparkeerplaatsen bij een station. Een probleem dat mede wordt veroorzaakt doordat 'weesfietsen' en fietswrakken (blijkbaar zonder eigenaar die er nog belangstelling voor heeft) niet worden weggehaald door de gemeente. OV ombudsman ontving een klacht over station Soest-Zuid. Een reiziger meldde ons dat tal van kapotte en met mos begroeide rijwielen niet werden opgeruimd, ook niet nadat de reiziger meerdere meldingen had gedaan bij de gemeente en bij NS. Mede na bemoeienis van de OV ombudsman heeft de gemeente Soest de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) eind vorig jaar aangepast. Recent is de OV ombudsman op onderzoek uitgegaan in Soest-Zuid en tot ons plezier hebben we gezien dat de fietswrakken allemaal zijn weggehaald. Er is nu weer genoeg ruimte om de fiets te parkeren.

Onderstaand enkele andere klachten die na bemiddeling van de OV ombudsman zijn opgelost.

Abonnement liep door

Tijdens de corona-crisis maken reizigers minder gebruik van het openbaar vervoer. Dat is immers in deze tijd vooral bestemd voor mensen met vitale beroepen. Bovendien wordt er veel thuis gewerkt. Sommige OV-gebruikers kiezen er daarom voor hun OV-abonnement stop te zetten.

Zo ook een reiziger uit Amsterdam, die haar GVB-abonnement per 10 april 2020 had opgezegd. Ze kreeg bericht dat ze, om de opzegging definitief te maken, naar een oplaadautomaat moest om het abonnement van de OV-chipkaart af te halen. Door omstandigheden duurde het even voordat de reiziger bij zo'n automaat in de buurt was. Daar eenmaal aangekomen, bleek het beëindigingsproduct niet beschikbaar te zijn. Zij nam contact op met het GVB. Daar hoorde ze dat zij het product binnen een bepaalde termijn had moeten verwijderen van haar OV-chipkaart. (Die termijn kan verschillen per type abonnement en opzegdatum). Dat was haar echter niet bekend. Het stond niet in de mail die zij van het GVB had gekregen na opzegging van het abonnement. Het resultaat was geweest dat haar abonnement was doorgelopen. Bovendien was € 97,50 afgeschreven voor de nieuwe abonnementsperiode. Het GVB zei haar niet te kunnen helpen.

Mevrouw nam contact op met de OV ombudsman. Wij vroegen het GVB mee te werken aan een oplossing. Hoe had de reiziger immers moeten weten dat er een tijdslimiet is verbonden aan

het definitief beëindigen van een abonnement bij een automaat? Dat stond niet in de opzeggingsmail die zij had gekregen. Verder voerden we als argument aan dat reizigers – gezien de adviezen om zoveel mogelijk thuis te blijven – in deze tijd wellicht minder vaak op locatie het abonnement kunnen stopzetten.

Gelukkig bleek het GVB bereid zijn eerdere afwijzing te heroverwegen, omdat – zoals de vervoerder zegt: “Mevrouw niet (of niet volledig) op de hoogte was dat hier een tijdslimiet aan verbonden zat.” Mevrouw had per ongeluk een verkeerde mail ontvangen na haar opzegging, aldus de vervoerder. Het GVB heeft het abonnement van mevrouw op afstand stopgezet door de OV-chipkaart op een zogenaamde blacklist te zetten. Dan wordt het abonnement bij een volgende incheck automatisch verwijderd. De vervoerder heeft het termijnbedrag van € 97,50 terugbetaald.

In de mails die klanten krijgen na opzegging staat voortaan wel weer een termijn genoemd. Een goede zaak. OV ombudsman benadrukt dat het belangrijk is dat vervoerders ook tijdig een herinnering sturen, voordat het beëindigingsproduct verwijderd wordt.

Fietskluis zonder sleutel

Een klant van NS had begin maart een fietskluis aangevraagd op station Kampen Zuid. Een dag later ontving zij een bevestiging van NS en zij maakte gelijk het verschuldigde bedrag over. Zij zou binnen vijf werkdagen haar kluissleutel ontvangen. Dat gebeurde helaas niet. Tijdens één van de eerste telefoongesprekken met NS werd gezegd dat NS een reservesleutel zou opsturen, als het te lang zou duren. Ze belde vervolgens nog zes keer met de klantenservice van NS om te vragen waar haar sleutel bleef. Het antwoord dat ze telkens kreeg was dat er een 'melding' gemaakt zou worden bij de afdeling fietskluizen van NS. Maar ze kreeg geen sleutel toegestuurd... en ook geen reservesleutel. Ze maakte nu extra kosten. Ze moest haar fiets namelijk meenemen in de trein, omdat ze geen gebruik kon maken van de fietskluis. Toen ruim zes weken later haar geduld op was, nam ze contact op met de OV ombudsman.

Wij vroegen NS om dit uit te zoeken en mevrouw zo snel mogelijk te helpen aan een sleutel voor haar fietskluis. Gelukkig had onze bemiddeling effect. Twee dagen na ons verzoek aan NS ontving mevrouw haar sleutel. NS bood bovendien aan om haar huurcontract voor de fietskluis kosteloos met twee maanden te verlengen.

Even wachten op de overstappers uit de trein

Sinds half maart reden OV-bedrijven vanwege de coronacrisis een aangepaste dienstregeling met minder treinen en bussen. Een zorgmedewerker moet regelmatig van Den Haag naar Delft om daar op buslijn 455 te stappen om naar huis te gaan. De sprinters vanuit Den Haag, waarmee de zorgmedewerker reist, kwamen 's avonds om 10 minuten en 40 minuten over het uur aan in Delft. Op exact hetzelfde tijdstip vertrok bus 455 vanaf station Delft. Hierdoor miste

hij altijd zijn bus en moest hij een half uur wachten na een lange en zware werkdag. De reiziger nam hierover contact op met EBS. De vervoerder liet weten te kijken of er een aanpassing van de dienstregeling mogelijk was. De reiziger vroeg ook de OV ombudsman om advies. Wij hadden in een eerder stadium al gesignaleerd dat de uitgedunde dienstregeling op sommige plaatsen in Nederland leidde tot slechte aansluitingen en langere reistijd.

Uit de kwartaalrapportage van OV ombudsman over het eerste kwartaal van 2020:

“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.”

Wij namen daarom contact op met EBS. De vervoerder had in de tussentijd meer signalen gekregen en inmiddels een oplossing bedacht. Een ingrijpende aanpassing van de dienstregeling was niet mogelijk. Wel was er ruimte in de dienstregeling van lijn 455. Daarom moeten alle chauffeurs op lijn 455 nu op station Delft minimaal 3 minuten langer wachten en goed kijken of er nog overstappers vanuit de trein richting de bus lopen.

Mooi om te zien dat EBS zo flexibel kan opereren en een goede oplossing kan bieden, zodat het overstappen tussen verschillende vervoerders beter op elkaar afgestemd is, ook bij een uitgedunde dienstregeling.

Opzeggen en wijzigen abonnement onnodig ingewikkeld

In hoofdstuk 4 van deze rapportage behandelen we problemen bij het beëindigen van abonnementen. Een abbonementhouder moet namelijk niet alleen zijn abonnement opzeggen (online of via de klantenservice), maar ook naar een automaat om het abonnement van de kaart te laten verwijderen. Die dubbele handeling leidt regelmatig tot problemen. Dat geldt ook als reizigers hun abonnement willen aanpassen.

Een NS-abbonementhouder had vanwege een verhuizing in *Mijn NS* zijn Traject Vrij abonnement van NS tussen Zevenbergen en Gorinchem aangepast naar Dordrecht en Gorinchem. Om dit definitief te maken moest hij naar een automaat, maar toen hij bij de automaat stond, was er geen ‘bestelling’ om op te halen. Op *Mijn NS* stond wel het correcte (nieuwe) traject. Daarom ging de reiziger ervan uit dat de wijziging was doorgevoerd. Tot hij op zijn rekeningafschrift zag dat NS de kosten van het oude traject in rekening bracht. Hij heeft toen nogmaals via *Mijn NS* zijn abonnement aangepast. Weer naar de automaat, weer stond er geen ‘bestelling’ klaar om op te halen. Vervolgens incasseerde de vervoerder weer

het te hoge bedrag. Dit bedrag liep op tot € 500 in vier maanden. De helpdeskmedewerker van NS zei vervolgens het geld niet te kunnen terug te betalen.

Wij vonden het teleurstellend dat de klantenservice van NS niets voor meneer kon doen. Wij namen daarom contact op met NS. Het bedrijf liet ons weten dat de wijziging van het abonnement drie keer klaar had gestaan bij de automaat voor de reiziger om ze te activeren. De wijzigingen moeten binnen een bepaalde termijn geactiveerd worden bij de automaat.

Gebeurt dat niet, dan blijft het oude abonnement doorlopen. Volgens NS had meneer hen niet laten weten dat de wijziging niet klaarstond bij de automaat. Omdat de vervoerder in de reisgeschiedenis zag dat de reiziger al geruime tijd niet meer had gereisd vanaf station Zevenbergen naar Gorinchem, was de vervoerder toch bereid om hem tegemoet te komen.

Voor de maand januari was het verschil voor het Traject Vrij abonnement € 105,70. Voor de maanden februari en maart € 107,15. Meneer kreeg uiteindelijk 'uit coulance' een bedrag van € 320 overgemaakt.

Hoewel het voor de betrokken reiziger uiteindelijk redelijk goed kwam, blijkt uit deze klacht dat het NAL-systeem (National Action List), waardoor je elke wijziging of opzegging van een abonnement alsnog bij een automaat aan je kaart moet koppelen, onlogisch en niet klantvriendelijk is. Wij roepen vervoerders om deze procedure aan te passen, zodat in de toekomst één handeling voldoende is. Als dat gebeurt, zullen aan beide kanten minder fouten gemaakt worden.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman in de maanden april, mei en juni van 2020 heeft ontvangen, signaleren we de belangrijkste trends. In deze kwartaalrapportage gaan we daarom in hoofdstuk 4.1 dieper in op een gewenste compensatieregeling voor abonneementhouders, die door corona niet konden reizen. In hoofdstuk 4.2 besteden we aandacht aan het opzeggen van abonneementen, in hoofdstuk 4.3 aan station Hollands Spoor en in hoofdstuk 4.4 aan foutieve afschrijvingen.

4.1 Compensatie voor abonneementhouders in coronacrisis

In de rapportage over het eerste kwartaal schreef de OV ombudsman al over de kosten die abonneementhouders maken, terwijl ze niet mogen reizen vanwege corona. Wij maken onderscheid tussen de groep die zijn abonneement heeft opgezegd en de groep die zijn abonneement nog even aanhield, omdat in de eerste weken nog niet duidelijk was hoelang het beperkte reizen zou duren. Wij schreven in de kwartaalrapportage over het eerste kwartaal:

“Consumentenorganisaties hebben de vervoerders gevraagd om een tijdelijke opschorting van abonneementen, maar de vervoerders zijn niet aan dit verzoek tegemoet gekomen. Reizigers kunnen hun abonneement wel opzeggen. NS-abonneementhouders kunnen in sommige gevallen overstappen op NS Flex Basis (achteraf betalen). Wanneer de reiziger dan niet reist, is hij ook geen geld kwijt”.

De OV ombudsman heeft gemerkt dat met name NS de opzeggers tegemoetkwam door soepel om te gaan met de voorwaarden. Zo bleek het onder andere mogelijk om toch in het eerste abonneementsjaar op te zeggen, terwijl dat volgens de voorwaarden niet toegestaan is. Voor anderen was het interessanter om per direct over te stappen naar NS Flex Basis, waardoor de abonneementskosten wegvielen.

De OV ombudsman pleit voor een compensatie namens de OV-bedrijven voor de groep mensen die hun abonneement hebben behouden, terwijl ze op advies van de overheid niet mochten reizen. Helaas zijn vervoerders niet bereid deze groep tegemoet te komen, terwijl de nationale overheid aan de OV-bedrijven een beschikbaarheidsvergoeding van naar schatting 1,5 miljard euro heeft toegezegd. Bovendien ontvangen vervoerders nog steeds de inkomsten van de OV studentenkaarten.

De OV ombudsman vindt het begrijpelijk dat het Rijk bijspringt nu OV-bedrijven op verzoek van het Rijk een dienstregeling met optimale capaciteit hebben ingezet ondanks een kleiner aanbod van reizigers. Tegelijkertijd zijn veel reizigers, vooral abonneementhouders, gedupeerd. Zij betalen soms honderden euro's per maand voor een abonneement, terwijl ze er geen gebruik van konden maken. Voor deze groep voorziet de rijksbijdrage niet. Reizigers

klagen ook over het feit dat vervoerders ze niet actief hebben geïnformeerd of er wel of geen compensatie of wijziging van abonnement mogelijk was.

Op 11 maart heb ik twee maand-GVB-zone-abonnementen voor mijn kinderen gekocht. Zij hebben hier een en twee dagen gebruik van kunnen maken in verband met de corona-uitbraak. GVB klantenservice gebeld en gevraagd of de abonnementen bevroren konden worden. Dit kon niet volgens de klantenservice.

Vanaf 12 maart 2020 ben ik in verband met corona niet meer in de gelegenheid geweest om naar mijn werk te reizen met NS. In de veronderstelling dat de NS per mail contact met haar klanten zou opnemen om restitutie voor te stellen, heb ik tot gisteren (14 mei 2020) niet de NS website geraadpleegd. Op de website heb ik gisteren tot mijn verbazing kunnen vernemen dat ik mijn Traject Vrij abonnement van € 211,90 had kunnen omzetten in een NS Flex Basis abonnement. Ik heb vandaag contact gehad met een medewerkster van NS. Zij heeft mijn Traject Vrij abonnement vandaag (15 mei 2020) omgezet naar een NS Flex Basis abonnement (met een dalurenoptie). Zij zei dat restitutie over de eerdere maanden niet mogelijk was. Ik vind dit niet acceptabel. In de luchtvaart is compensatie mogelijk, maar voor een abonnement van € 211,90 per maand niet.

Mijn dochter (17) zit in Doetinchem op school en reist dagelijks van Tolkamer met lijn 60 naar Zevenaar en daarna met de trein naar Doetinchem. Ik betaal ruim 125 euro per maand voor dit abonnement. Nu de scholen verplicht gesloten zijn, maakt zij geen gebruik meer van haar OV-chipkaart. Ik heb Connexxion gevraagd of er een compensatie mogelijk is, nu ik 3 x € 125 voor niets betaal. De reactie van Connexxion was dat ik het abonnement per 1 juni kon stopzetten, waarna het bedrag zou worden bepaald, maar dan verlies ik de twee gratis maanden. Daarbij, als mijn dochter op 1 juni weer naar school mag, heb ik het abonnement nodig. Toen kwam de reactie van Connexxion dat het bedrijf geen restitutie geeft.

De OV ombudsman heeft contact opgenomen met enkele OV-bedrijven en hun brancheorganisatie OV-NL en het ministerie van IenW om te vragen of het mogelijk is abonneementhouders te compenseren, ondanks het feit dat de beschikbaarheidsvergoeding daar niet voor bedoeld is. Daarop kon de branche nog geen positief antwoord geven. Wel is toegezegd dat het onderwerp wordt 'geagendeerd'.

Een voorbeeld van hoe het ook kan, komt uit Zeeland. Daar heeft de provincie besloten reizigers met een scholierenabonnement het abonnementsgeld over april en mei, toen niet gereisd kon worden, te vergoeden. Het bijzondere aan deze abonnementen is dat ze niet bij de vervoerder maar via een aparte stichting zijn aangeschaft met de beperking dat het niet mogelijk is tussentijds op te zeggen. De provincie Zeeland vond dat mensen die niet konden opzeggen gecompenseerd moesten worden.

Samenvattend, de OV ombudsman vindt dat mensen die de ontwikkelingen hebben afgewacht en hun abonnement behielden, een compensatie zouden moeten krijgen. Door hun abonnement niet op te zeggen behielden de vervoerders (een deel van) hun inkomsten.

Uit klachten van reizigers die door de OV ombudsman recent ter bemiddeling aan vervoerders zijn voorgelegd, blijkt dat de vervoerders niet van plan zijn om de reizigers financieel te compenseren. De OV ombudsman legt zich hier nog niet bij neer en zal aandacht blijven vragen voor een compensatie voor de abonneementhouders.

4.2 Opzeggen van OV-abonnementen te ingewikkeld

De afgelopen jaren heeft de OV ombudsman regelmatig geschreven over systeemfouten in het openbaar vervoer. Eén van die problemen is de ingewikkelde procedure om een abonnement op te zeggen. Juist in deze corona-crisis komt dit probleem erg duidelijk naar voren.

Toen half maart het hele land in een intelligente lockdown ging, was het voor reizigers met een OV-abonnement niet duidelijk wat ze moesten doen met hun abonnement. Even afwachten tot het corona-virus weer voorbij zou zijn? Toen duidelijk werd dat de ontmoediging om met het openbaar vervoer te reizen langer ging duren, koos een deel van de reizigers voor opzegging van het abonnement.

N.B. De nieuwe Flex-abonnementen van NS, waarbij de reiziger achteraf een rekening krijgt van zijn gemaakte reizen, kennen dit probleem niet. Daar kun je eenvoudig je abonnement aanpassen of opzeggen en hoef je niet meer naar een automaat. Het probleem geldt voor de 'klassieke' reizen-op-saldo abonnementen.

Wat zijn de voornaamste problemen bij het opzeggen?

- De opzegging bestaat uit twee stappen. Eerst moet de reiziger het abonnement opzeggen bij de vervoerder, online of telefonisch via de klantenservice. Daarna moet de reiziger naar een oplaadautomaat op een station of in een supermarkt om het abonnement definitief van de OV-chipkaart te verwijderen. Dit is niet altijd duidelijk voor abonneementhouders.
- Na opzegging bij de vervoerder moet de abonneementhouder vóór een bepaalde datum naar de automaat om het abonnement van de OV-chipkaart te halen. Als de reiziger dit niet doet, wordt hij of zij hieraan in de meeste gevallen niet herinnerd door de vervoerder.
- De informatievoorziening op het apparaat is onduidelijk. Je moet een 'bestelling' ophalen. Die 'bestelling' is het beëindigen van je abonnement. Er staat niet dat je een 'beëindiging' of 'opzegging' moet ophalen.
- Het komt af en toe voor dat de 'bestelling' niet klaar staat op de automaat. Dan moet de reiziger contact opnemen met de klantenservice en vaak moet de abonneementhouder dan opnieuw naar een oplaadautomaat.

- Als de 'bestelling' niet wordt opgehaald bij de automaat, loopt het abonnement door. Reizigers merken (soms pas na een paar maanden) dat er abonnementsgeld van hun rekening wordt afgeschreven, terwijl ze in de veronderstelling zijn dat ze opgezegd hebben.
- Sommige abonneerders kiezen voor storneren, als ze zien dat er abonnementsgeld wordt afgeschreven, ondanks hun opzegging. Dit leidt er vervolgens toe dat de vervoerder een procedure start om dat geld toch te ontvangen; soms zelfs wordt een incassobureau ingeschakeld.
- De klantenservice van sommige vervoerders is in deze coronatijd wat slechter bereikbaar dan anders. Soms hangen reizigers lang in de wacht voor een telefoongesprek of een chatgesprek om hun abonnement op te zeggen.

Het probleem dat de opzegging bij reizen-op-saldo abonnementen in meerdere stappen verloopt is al oud. In onze kwartaalrapportage over het eerste kwartaal van 2016 schreven wij over de problemen van studenten met het stopzetten van hun studentenreisproduct. Ook zij moesten na de opzegging van hun reisproduct bij DUO naar een automaat om het 'vrij reizen product' daadwerkelijk te beëindigen.

Mensen moeten naar een kaartautomaat om hun abonnement te verwijderen van de OV-chipkaart, omdat de gegevens van het abonnement door middel van NAL (National Action List) aan de OV-chipkaart gekoppeld zijn. Als je een abonnement aanschaft en dat op een bestaande OV-chipkaart wilt zetten, moet je ook naar een automaat. Soms beëindigen vervoerders op afstand een abonnement van een reiziger, bijvoorbeeld bij een overlijden. Dat kan, aldus de vervoerders, alleen door de OV-chipkaart zelf te blokkeren. Dan is de reiziger zijn OV-chipkaart kwijt en dat is in andere situaties vaak niet gewenst.

Ik heb zojuist mijn kaart van NS zakelijk opgezegd. Dit is ingewikkeld en omslachtig. Om de kaart echt te beëindigen moet ik naar een speciaal punt gaan om hem daar af te melden. Ik vind het buitensporig dat je voor afzeggen van een product zoveel actie moet ondernemen. Mijns inziens moet een product beëindigd kunnen worden met een bericht aan het bedrijf conform de voorwaarden. Het zou niet moeten bestaan uit twee aparte handelingen die buitensporig veel inspanning vereisen met het risico op 'vergeten van de tweede afmelding', waardoor het product doorloopt.

Sinds twee weken proberen wij het maandabonnement van onze zoon op te zeggen. We hebben inmiddels zes telefoontjes gepleegd met de klantenservice en we worden daar vriendelijk en begripvol te woord gestaan, maar het abonnement is nog steeds niet beëindigd. We zijn al twee keer naar de daarvoor geschikte kaartlezer geweest om de opzegging te bevestigen, maar daar is steeds geen bericht aanwezig. NS geeft toe dat er problemen zijn, maar ze hebben geen andere oplossing dan het later nogmaals te proberen. Red je het niet voor de volgende afschrijving, dan ben je gewoon je geld kwijt. Kortom, ze maken van hun probleem mijn probleem.

Soms wordt het proces van opzeggen verstoord doordat NS na de opzegging een klant een aanbod doet voor een korting.

Ik heb via Twitter aan NS gevraagd wat ik moet doen om mijn Dal Voordeel abonnement op te zeggen. Ik kreeg hierop een reactie: "Stuur ons een DM met je NAW-gegevens, geboortedatum en e-mailadres." Ik heb de gegevens gestuurd en dacht dat het zo opgelost was. Gisteren bedacht ik me dat ik nog helemaal geen bevestiging gehad had en dus ging ik weer op Twitter kijken. De NS had op mijn DM gereageerd met een aanbod voor korting. Ik gaf aan geen interesse te hebben in de korting, dat ik mijn abonnement nog steeds wilde beëindigen. Ik dacht dat het al gebeurd was, maar ik moest nog naar een automaat. Ik ben vervolgens naar een automaat gegaan om het abonnement van mijn OV-chipkaart te halen. De NS wil nu mijn abonnement beëindigen per 8 juni. Ik wil echter dat zij uiterlijk op 28 mei mijn abonnement beëindigen, want ik heb op 28 april mijn abonnement opgezegd. De NS stelt echter dat ik níet heb opgezegd op 28 april, omdat ik niet heb aangegeven of ik korting wilde en dat ik bij een automaat het abonnement kon stopzetten. De logica van de NS stoort me. Als ik schriftelijk had opgezegd en de NS had me een brief teruggestuurd met een tegenaanbod, zou mijn opzegtermijn ook niet pas gelden nadat ik dat aanbod schriftelijk had afgewezen. Het voelt als een trucje om nog wat dagen aan een abonnement vast te plakken.

Conclusie

De OV ombudsman begrijpt dat een abonnement aan een bepaalde OV-chipkaart gekoppeld moet worden, maar we vinden dat de procedure van opzegging van een reizen-op-saldo abonnement klantvriendelijker moet worden. Het gaat vooral vaak fout omdat reizigers nog naar een automaat moeten om het abonnement van de OV-chipkaart te verwijderen. Als dat niet gebeurt of om wat voor reden ook verkeerd gaat, loopt het abonnement door en wordt – ondanks de opzegging bij de vervoerder – opnieuw geld afgeschreven. De abonneerhouder moet vervolgens in actie komen om dit ongedaan te maken. Dit kost veel tijd en energie. Uiteraard hebben abonneerhouders ook een eigen verantwoordelijkheid. Toch is het de vraag of het systeem wel logisch is als zoveel mensen eenzelfde ‘fout’ maken bij het opzeggen van hun abonnement door niet die tweede stap te zetten naar een oplaadautomaat.

NS heeft laten weten dat gewerkt wordt aan een project ‘Slim inchecken’, dat ervoor moet zorgen dat een product automatisch op de OV-chipkaart geplaatst wordt of ervan afgehaald wordt bij de eerstvolgende incheck. Dit is potentieel een goede oplossing voor de groep reizigers, die een abonnement hebben aangeschaft of gewijzigd. Maar de groep die een abonnement heeft opgezegd, bijvoorbeeld omdat men niet meer met het OV reist, zal dan nog steeds ergens moeten inchecken om het abonnement definitief te beëindigen.

Aanbevelingen:

– Zorg bij alle abonnementen voor opzegging in één stap. De tweetrapsraket van het abonnement opzeggen bij de vervoerder en dan ook nog het abonnement definitief verwijderen van de OV-chipkaart bij een automaat is niet meer van deze tijd.

En voor de korte termijn:

– Stuur abonneerders een herinneringsmail als ze hun abonnement niet op tijd bij de automaat van hun OV-chipkaart verwijderd hebben.

– Ga coulant om met mensen die de afschrijving van het abonnementsgeld van hun rekening storneren, omdat ze ervan uitgaan dat de opzegging bij de vervoerder voldoende is;

– Schakel als vervoerder in zulke gevallen geen incassobedrijf in. Het past niet om geld te vorderen van mensen die duidelijk te kennen hebben gegeven dat ze hun abonnement willen opzeggen.

4.3 Perronopgangen tunnel Hollands Spoor moeten open blijven

De kwaliteit en aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer worden in hoge mate bepaald door de snelheid waarmee vervoerders in staat zijn reizigers van A naar B te brengen. Dat betekent dat overstappen van het ene vervoermiddel op het andere ook snel moet kunnen plaatsvinden. Soms botst dit met andere belangen, bijvoorbeeld die van verhuurders en/of exploitanten van winkels en horecagelegenheden op een station. Die hebben er juist belang bij dat reizigers langer blijven plakken op een station. Hiervan bestaan verschillende voorbeelden.

Zo wordt in Den Haag op korte termijn de nieuwe stationshal op Hollands Spoor geopend. Deze stationshal krijgt een nieuwe uitgang aan de Laak. Dat is prettig voor inwoners en bedrijven aan die kant van het station. Minder goed nieuws is dat de al tientallen jaren gebruikte perronopgangen vanuit de fietstunnel straks afgesloten worden. Treinreizigers moeten dan dus via de verplichte centrale hal naar hun perron lopen. Dit betekent iedere dag minuten omlopen. Hoewel veel inwoners en ook de gemeenteraad tegen het afsluiten van de perronopgangen in de fietstunnel zijn, volharden de wethouder van de gemeente Den Haag, NS en ProRail in hun besluit. Volgens diverse partijen is de afspraak om reizigers verplicht via de centrale hal en de winkels te laten lopen destijds gemaakt, omdat anders het financiële plaatje van de verbouwing van de stationshal niet haalbaar was.

Zulke problemen doen zich op meerdere stations voor. Bij Utrecht CS ligt de Moreelsebrug, een voetgangersbrug over de sporen, waar heel goede opgangen naar de perrons gemaakt zouden kunnen worden. De eigenaar van het winkelgebied Hoog Catharijne houdt dit echter tegen. Op Hollands Spoor is het geen commerciële partij die bepaalt, maar zijn het NS en ProRail, die als voorwaarde voor het vernieuwen van het station hebben gesteld dat de trappen vanuit de fietstunnel afgesloten moeten worden. Het euvel is voor reizigers echter hetzelfde: onnodig omlopen. De OV ombudsman vindt het onbegrijpelijk, dat diezelfde partijen, ProRail en NS, miljarden investeren in nieuwe infrastructuur en nieuwe treinen, wat een tijdswinst van enkele minuten oplevert op verschillende trajecten. Om vervolgens die tijdswinst op de stations weer teniet te doen door reizigers expres te laten omlopen.

De OV ombudsman vindt het niet uit te leggen dat het commerciële belang in beide situaties boven het reizigersbelang gaat. Op Hollands Spoor krijgen enkele duizenden reizigers per dag enkele minuten meer reistijd, alleen omdat hun station een nieuwe stationshal krijgt. De OV ombudsman roept het college van B&W van Den Haag, NS en ProRail op om het belang van de reizigers weer voorop te zetten en trappen naar de perrons van station Hollands Spoor niet af te sluiten.

4.4. Foutieve afschrijvingen op Koningsdag

Op Koningsdag hadden treinreizigers van Arriva en Keolis Blauwnet last van afschrijvingen van hun OV-chipkaart, hoewel er op die kaart ook een abonnement stond. Omdat beide vervoerders Koningsdag niet als feestdag, maar als normale reisdag hadden aangemerkt, kregen mensen die op Koningsdag reisden niet de korting waar ze recht op hadden op basis van hun abonnement. Bij Arriva ging het om 400 reizigers en om een totaalbedrag van € 1.900; bij Keolis Blauwnet ging het om 84 reizigers.

Het gebeurt helaas vaker dat ten onrechte saldo wordt afgeschreven door een fout in de software of omdat de vervoerders vergeten hebben een feestdag aan te melden in het systeem. Meestal moeten reizigers dan zelf een restitutieverzoek indienen bij de vervoerder, waarna het OV-bedrijf het geld 'klaarzet' bij een oplaadautomaat. De reiziger moet dan naar een locatie waar zo'n oplaadautomaat staat om het geld op hun OV-chipkaart te zetten. Eigenlijk is dit vreemd; de reiziger moet allerlei handelingen uitvoeren, terwijl de andere partij de fout heeft gemaakt.

Nadat duidelijk was geworden dat het op Koningsdag niet goed was gegaan hebben Arriva en Keolis met Trans Link Systems overlegd hoe de reizigers het geld terug konden krijgen. Het bleek mogelijk om dit door de vervoerder rechtstreeks met de reizigers af te handelen, zonder dat reizigers zichzelf moesten melden. Dit was mogelijk, aldus Arriva, omdat het een specifieke reizigersgroep betrof. Met het in acht nemen van de privacyregels konden Arriva en Keolis alle reizigers persoonlijk informeren via de mail over het voorval én het onterecht betaalde geld rechtstreeks op hun eigen rekening te storten.

De OV ombudsman vindt dat dit de nieuwe standaard moet worden om problemen met onterechte afschrijvingen op te lossen. Tot nu toe wordt door vervoerders vaak gezegd dat het niet mogelijk is om het geld rechtstreeks terug te storten op de rekening van de gedupeerde vanwege privacy-redenen, maar bovenstaande casus laat zien dat het wel kan. Navraag leert dat deze manier van compenseren waarschijnlijk alleen bij reizigers met een abonnement kan. Als mensen op saldo voor een vol tarief reizen, kan noch de vervoerder noch Trans Link Systems de e-mailadressen en bankrekeningnummers van de gedupeerde reizigers achterhalen.

Aanbeveling:

De OV ombudsman vraagt de gezamenlijke vervoerders mee te denken over een oplossing, waardoor reizigers vaker geld terugkrijgen bij fouten van de vervoerder, zonder dat ze zelf in actie hoeven te komen.

5. Cijfers april – juni 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 kwamen er 566 klachten bij ons binnen. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. Net als in het vorige kwartaal hebben wij ook in het tweede kwartaal veel corona-gerelateerde klachten ontvangen.

De bijzondere tijd waarin we leven heeft uiteraard invloed op het soort klachten dat wij ontvangen. Wij zien in een aantal categorieën percentueel gezien verschuivingen ten opzichte van voorgaande kwartalen. Zoals u van ons gewend bent, lichten wij de cijfers toe bij tabel drie, vier en vijf.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	3	4	3	10	1,8 %
Dienstregeling	2	3	3	8	1,4 %
Dienstuitvoering	43	43	33	119	21,0 %
Informatievoorziening	24	5	3	32	5,7 %
Personeel	9	11	14	34	6,0 %
Station- en haltevoorziening	4	4	4	12	2,1 %
Veiligheid en overlast	5	3	5	13	2,3 %
Vervoerbewijs	76	114	59	249	44,0 %
Vervoermiddel	3	55	31	89	15,7 %
	169	242	155	566	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
Arriva	8	7	12	27	4,8 %
Breng	1	2	2	5	0,9 %
Connexxion	4	6	4	14	2,5 %
EBS	2	1	4	7	1,2 %
GVB	7	9	9	25	4,4 %
Hermes	1	2	0	3	0,5 %
HTM	0	4	1	5	0,9 %
Keolis Nederland	2	7	4	13	2,3 %
KS OV-chipkaart	3	5	1	9	1,6 %
NS	97	145	74	316	55,7 %
NS International	5	4	1	10	1,8 %
OV Algemeen	21	30	20	71	12,5 %
Qbuzz	7	6	4	17	3,0 %
RET	6	5	8	19	3,3 %
U-OV	7	8	11	26	4,6 %
	171	241	155	567	

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

Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
Arriva	4	1	9	2	2	0	0	3	6	27	4,8 %
Breng	0	0	0	0	1	0	0	0	4	5	0,9 %
Connexxion	0	2	7	0	1	0	1	0	3	14	2,5 %
EBS	0	0	4	0	1	0	0	0	2	7	1,2 %
GVB	0	0	6	0	3	0	2	4	10	25	4,4 %
Hermes	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0,5 %
HTM	1	0	0	0	0	0	2	0	2	5	0,9 %
Keolis Nederland	2	0	5	0	0	0	0	2	4	13	2,3 %
KS OV-chipkaart	0	0	0	1	0	0	0	0	8	9	1,6 %
NS	2	2	43	14	14	11	5	45	180	316	55,7 %
NS International	0	0	1	0	1	0	0	0	8	10	1,8 %
OV Algemeen	0	0	21	15	1	1	0	28	5	71	12,5 %
Qbuzz	1	1	8	0	0	0	2	0	5	17	3,0 %
RET	0	1	6	0	1	0	1	3	7	19	3,3 %
U-OV	0	1	10	0	7	0	0	4	4	26	4,6 %
	10	8	120	32	34	12	13	89	249	567	

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 en 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

Wij hebben dit kwartaal 120 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. Meer dan de helft van de klachten (76) heeft te maken met de aangepaste dienstregeling in april en mei vanwege corona. NS zette bijvoorbeeld op veel trajecten alleen Sprinters in en geen Intercity's. Hierdoor kon het gebeuren dat sommige treinen behoorlijk vol zaten.

Chaos op NS Traject Arnhem – Nijmegen: Waarom geen enkele Intercity naar Nijmegen? Daardoor dus 'bomvolle' Sprinters.... en geen anderhalve meter afstand mogelijk. En waarom geen controles (bij de poortjes) opdat reizigers die naar hun werk moeten normaal kunnen reizen?

Ook op sommige bus- en metrolijnen voelden reizigers zich niet prettig, omdat het te druk was en men daardoor gedwongen dicht op elkaar moest zitten.

Ik stapte in bij Centraal Station Rotterdam. De metro was nog niet druk. Bij Beurs stapten erg veel mensen in; 1,5 meter afstand houden was onmogelijk. Nergens surveillancemedewerkers of handhaving. Dit was tijdens de spits ongeveer om 18.00 uur. De RET doet helemaal niets aan maatregelen.

Ook zijn sommige reizigers langer onderweg door de uitgedunde dienstregeling.

Er is al wekenlang sprake van veel te weinig vervoer op het traject Ede – Wageningen. In verband met de coronacrisis is het aantal buslijnen van Syntus van twee (lijnen 88 en 84) teruggeschoefd naar één lijn, die ieder halfuur rijdt in plaats van ongeveer vijf per halfuur. Daardoor zijn de bussen al een aantal weken tijdens piekuren zo vol dat er geen 1,5 meter afstand gehouden kan worden. Ook komt het voor dat de bussen de halte voorbij rijden. Hierdoor is sprake van een uur wachttijd. Ik begrijp dat de coronacrisis het openbaar vervoer bemoeilijkt, maar op deze manier is het openbaar vervoer niet meer bruikbaar voor vitale beroepen. Het ziekenhuis de Gelderse vallei ligt op deze route.

Vanaf 1 juni reden vervoerders weer een normale dienstregeling, al was in de voertuigen slechts 40 procent van alle zitplaatsen beschikbaar. Bovendien gold nog steeds de oproep om alleen te reizen als men een vitaal beroep heeft. De reizigers die vanwege gezondheidsredenen of uit duurzaamheidsoverwegingen geen auto rijden, konden zich hierdoor lange tijd niet met het openbaar vervoer verplaatsen.

Ik wil graag aandacht voor al die mensen, zoals ik, die geen auto hebben en geen rijbewijs. Ik ben 65 en reis al mijn hele leven met het openbaar vervoer. In mijn eigen omgeving gebruik ik bijna altijd de fiets. Nu heeft NS het over uitsluitend noodzakelijke reizen met de nadruk op mensen in de vitale beroepen. Voor mij is de trein ook noodzakelijk, zodat ik ergens in de komende maanden bijvoorbeeld mijn geboortedorp kan bezoeken. Om mij heen hoor ik nu van autobezitters dat zij er op uit gaan. En ik – en velen met mij – kunnen nu geen kant op. Zeker in de zomermaanden, als minder reizigers de trein nemen vanwege de vakantie, moet het toch mogelijk zijn om meer mensen de gelegenheid te geven met de trein te reizen.

Op 26 juni zaten de treinen van en naar Zandvoort te vol, hoewel tot 1 juli de boodschap van de overheid was om enkel te reizen met het OV als het noodzakelijk was. NS bleek niet berekend op de toeloop van mensen die vanwege het zonnige weer een dagje naar het strand wilden. In mei was het ook al een paar keer voorgekomen dat de treinen naar het strand erg vol zaten.

Gisteren wilden we om 22.00 uur de trein terug nemen vanuit Zandvoort. Er stond een groot aantal NS-medewerkers en later ook politie. Een paar honderd mensen werden ingesloten op het perron. We mochten niet op het lege perron wachten op de volgende trein. Er zouden nog wel treinen komen, maar niemand wist wat. We hebben daar drie kwartier samengeperst gestaan. Toen kwamen er twee treinen en uiteindelijk zaten die vol. Wat ze hadden moeten doen, is iedereen op het lege perron laten en dan hadden ze bij de ingang van de deuren moeten gaan staan om een maximaal aantal mensen binnen te laten. Verder wist de NS al de hele dag hoe druk het op het strand was. Dan regel je toch bij voorbaat extra treinen voor de terugreis?

Het percentage klachten binnen de categorie dienstuitvoering ligt dit kwartaal op 21 procent. Dat is flink lager dan in voorgaande kwartalen. Gemiddeld lag het percentage klachten binnen de categorie dienstuitvoering de afgelopen vier jaar op zo'n 40 procent. De percentuele daling in deze categorie is een direct gevolg van het feit dat reizigers de afgelopen tijd minder gebruik gemaakt hebben van het openbaar vervoer en er daardoor minder klachten waren over vertragingen en uitval van ritten (dienstuitvoering). Ook vond er een verschuiving van klachten naar andere categorieën plaats.

OV algemeen

Er zijn dit kwartaal 71 klachten toegekend aan vervoerder 'OV Algemeen'. Van deze klachten zijn 66 gerelateerd aan corona. Klachten die aan OV Algemeen worden toegekend zijn klachten die niet specifiek aan een vervoerder zijn toe te kennen. De klachten hebben een algemeen karakter en gaan vaak over een probleem van landelijke aard.

In de categorie informatievoorziening werden 18 klachten toegekend aan het trefwoord apps. Uit de klachten bleek dat sommige reizigers zich ongerust maakten over de aankondiging van de pilot voor een reserveringsapp voor het OV. Met de app zouden reizigers vooraf kunnen zien of er voldoende zitplaatsen waren en vervolgens een zitplaats kunnen reserveren.

De appverdwazing slaat mogelijk ook toe bij het openbaar vervoer. Alleen nog maar mogen reizen bij de gratie van een app. Men dient te reserveren. Ik heb geen smartphone en dus geen app.

Door de klachten over de mogelijke komst van een corona-app zagen wij het percentage klachten binnen de categorie informatievoorziening stijgen. Zoals bij tabel 1 te zien is, ligt het percentage klachten over informatievoorziening dit kwartaal op 5,7 procent. Gemiddeld lag het percentage klachten over informatievoorziening de afgelopen vier jaar zo rond de 2,7 procent.

Mondkapjes

Wij ontvingen dit kwartaal 89 klachten binnen de categorie vervoermiddel. Het trefwoord hygiëne werd aan deze klachten 48 keer toegekend. De klachten waaraan dit trefwoord werden toegekend, gingen voornamelijk over het verplicht moeten dragen van mondkapjes in het openbaar vervoer. Voor een groep reizigers die vanwege medische redenen – bijvoorbeeld een

longaandoening – geen mondkapje kunnen dragen, is een uitzondering gemaakt. In het protocol voor veilig reizen met het openbaar vervoer, dat per 1 juli is ingegaan, staat dat zij geen mondkapje hoeven te dragen. Controleurs zullen hier flexibel mee omgaan, zo staat in het protocol.

Met betrekking tot het dragen van een mondkapje is een tweedeling te zien. Een groep reizigers is tegen het dragen van een mondkapje. Zij vragen zich af waarom een niet-medisch mondkapje gedragen moet worden, waarvan eerder door deskundigen is gezegd dat het niet of nauwelijks helpt tegen blootstelling aan het corona-virus.

Door de keuze voor verplicht mondkapje zal ik niet meer met het openbaar vervoer gaan reizen. Deze schijnveiligheid om het echte probleem te omzeilen en de psyche van het publiek gerust te stellen, vind ik achterlijk. Twee veel belangrijkere zaken om besmettingskansen te verminderen zijn: toevoegen van openbare handenwasplekken op stations en vaker grondig schoonmaken van de treinen.

Er is ook een groep die het dragen van een mondkapje in het OV omarmt, maar zij klagen over het gebrek aan controle in de trein en bus op mensen die geen mondkapje dragen.

Vandaag gereisd van Winsum naar Utrecht. Verbaasd dat mensen vaak hun mondkapjes afdoen en verkeerd dragen. Totaal geen controle gehad. En toch wordt er in de landelijke berichtgeving vermeld dat reizigers zich goed aan de regels houden. Waar zijn de controleurs die dit moeten handhaven?

Fiets mee in de trein

Naast de klachten over hygiëne ging een groot deel van de klachten binnen de categorie vervoermiddel over het (tijdelijk) niet mogen meenemen van een fiets in de trein. Wij ontvingen daarover 26 klachten.

Fietsen waren van 12 mei tot 1 juli niet meer welkom in de trein, omdat ze te veel ruimte zouden innemen en het niet zou vallen onder de noemer noodzakelijk vervoer. Reizigers protesteerden omdat er volgens hen genoeg ruimte was in de trein om de fiets mee te nemen. Bovendien kun je ook met een vitaal beroep een fiets mee willen nemen in de trein. De boycot van fietsen in de trein gold bij alle spoorvervoerders, met uitzondering van Arriva in Noord-Nederland en Overijssel (Blauwnet), waar fietsen nog wel welkom waren. De communicatie over wanneer een fiets wel en wanneer niet welkom was, was niet erg duidelijk.

Ik heb tot nu toe alle coronamaatregelen gelaten geaccepteerd, maar ik vlieg tegen het plafond van de nieuwe maatregel om het meenemen van een fiets in de trein niet meer toe te staan. Voor de fiets is er nu juist plek zat, nu we niet opeengepakt in de trein mogen/kunnen zitten.

Vanaf 1 juli mogen reizigers hun fiets weer meenemen tegen betaling van een dagkaart fiets. Bij NS worden reizigers verzocht zich wel van tevoren online aanmelden. De klachten over het verplicht moeten dragen van een mondkapje en het niet mogen meenemen van een fiets in de trein, zorgen ervoor dat de klachten binnen de categorie vervoermiddel flink zijn gestegen ten opzichte van voorgaande kwartalen. Zoals bij tabel 1 te zien is, ligt het percentage klachten binnen de categorie vervoermiddel op 15,7 procent. De afgelopen vier jaar lag dat percentage gemiddeld rond 4 procent.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Totaal	%
Arriva	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	1	11	2,2 %
Breng	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3	1	8	1,6 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	7	1,4 %
EBS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	4	0,8 %
GVB	0	0	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	2	1	0	3	7	1	20	4,0 %
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,4 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	0,8 %
Keolis Nederland	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	3	0	8	1,6 %
KS OV-chipkaart	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	2	0	13	2,6 %
NS	7	2	4	0	31	2	9	1	1	37	19	0	79	4	0	67	91	9	363	72,8 %
NS International	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	0	17	3,4 %
OV Algemeen	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	3	0	10	2,0 %
Qbuzz	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4	0	9	1,8 %
RET	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	5	0	15	3,0 %
U-OV	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	4	0	8	1,6 %
	12	4	10	2	33	7	12	1	2	44	19	2	105	5	1	87	139	14	499	

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 499 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn restitutie, ongebruikte vervoerbewijzen en opzeggen/verlengen/overzetten. In hoofdstuk 4 van deze rapportage leest u meer over deze klachten.

Samenreiskorting

Van 1 juni tot 1 juli konden reizigers geen gebruik maken van de NS samenreiskorting. Deze maatregel was door NS genomen om te benadrukken dat de trein niet voor recreatief gebruik bedoeld was. Vanaf 1 juli is de samenreiskorting wel weer van toepassing.

Mijn dochter (13) en ik zijn frequent gebruiker van de trein. Tot mijn grote verbazing is mijn samenreiskorting opgeschort. Ik snap dat reizen met de trein geen feestje moet zijn, maar ik heb geen auto en ben van het openbaar vervoer afhankelijk. Zonder korting ben ik goedkoper uit door een auto te lenen en de benzine te vergoeden. Dat doe ik nu dus. Ik snap dat de NS financieel in zwaar weer zit, maar deze oplossing deugt niet.

Verkeerde halteregistratie

Wij hebben in onze rapportages regelmatig aandacht besteed aan klachten van reizigers bij wie te veel geld werd afgeschreven van de OV-chipkaart doordat een verkeerde (eind)halte werd geregistreerd. Eén van de vervoerders bij wie dit voorkomt is EBS. Wij ontvingen in juni een bericht van EBS dat een oplossing voor dit hardnekkige probleem nabij is. Eind juni/begin juli zou een software-update plaatsvinden en zou de nieuwe software in een aantal bussen getest worden. Toch bleek het begin juli opnieuw fout te gaan bij een reiziger uit de regio Westland. We hebben EBS opnieuw om commentaar gevraagd. Het updaten van de software had vertraging opgelopen. Als het goed is worden de tests eind juli afgerond. Begin augustus krijgen alle bussen in Haaglanden deze nieuwe software. De vervoerder gaat ervan uit dat dan de problemen echt opgelost zijn. Wel liet de vervoerder ons nog weten dat het belangrijk is dat reizigers zich melden als ze denken dat ze een verkeerde ritprijs hebben betaald, omdat niet de juiste halte werd vermeld. De vervoerder kan niet uit het systeem halen of de juiste halte staat weergegeven, want de vervoerder weet niet bij welke halte de reiziger is uitgestapt. Daarom is het ook niet mogelijk om de reizigers bij wie het fout gaat automatisch te compenseren.

Kortingsproducten jongeren

NS kondigde in februari van dit jaar twee nieuwe reisproducten aan voor jongeren van 12 t/m 18 jaar. Het zou gaan om een Jongerendagkaart van € 7,50, waarmee je de hele dag – buiten de spits – kunt reizen. Daarnaast zou er een Jongeren weekendabonnement komen, waarmee je voor € 15 per maand het hele weekeinde onbeperkt kunt reizen. Een mooi initiatief. De proef van een half jaar zou deze zomer starten.

In februari verscheen het volgende bericht in meerdere kranten: NS maakt treinreizen beter betaalbaar voor jongeren van 12 t/m 18 jaar. Het zou gaan om een dagkaart voor buiten de spits, ingaand deze zomer. Nu is de zomer nabij, maar van deze aangekondigde actie hoor ik niets meer.

Wij hebben NS gevraagd wanneer de proefperiode start. De vervoerder heeft ons laten weten dat de proef is uitgesteld vanwege corona. NS is zich aan het beraden wat wel een goed moment is om de producten te lanceren. Wij wachten dit met interesse af.

Keuzedagen

Wij ontvingen dit kwartaal ruim 50 klachten over de keuzedagen van NS (die horen bij een Dal Voordeel, Altijd Voordeel of een Voordeelurenabonnement), waarmee je extra voordelig kunt reizen. Vooral in april en mei was er onduidelijkheid over het gebruik van de keuzedagen tijdens de coronacrisis, eventuele restitutie en het kunnen omzetten van deze kaarten in vouchers om ze op een later moment alsnog te kunnen gebruiken.

NS zegt op de eigen website het volgende over de keuzedagen:

“Keuzedagen die je vanaf 18 mei per e-mail ontvangt, blijven geldig tot en met 31 december 2020. Let op: kies bij het ophalen van een Keuzedag bij een NS-kaartautomaat voor de Keuzedag met de kortste geldigheid. Als je Keuzedag verlopen is, kan NS Klantenservice je een couponcode toesturen die op een later moment dit jaar te gebruiken is voor een vrije reisdag. Je kunt hiervoor contact opnemen met NS Klantenservice.”

Sommige reizigers willen hun geld terug, omdat ze niet van plan zijn te gaan reizen de komende tijd. Andere reizigers, die de keuzedagen wilden omzetten in vouchers, ondervonden daarbij problemen. Het was lastig om de NS klantenservice telefonisch te bereiken vanwege de drukte. Andere mogelijkheden om met NS in contact te komen zijn beperkt na het afschaffen van het online contactformulier door NS. Niet alle reizigers kunnen communiceren via sociale media.

We hebben een abonnement vrij reizen. We mogen zeven keer per jaar gratis reizen. Vanaf nu zijn de vrij reizen dagen geldig tot eind van het jaar. Er zijn er al twee verlopen. Alleen is het advies om niet te reizen als dit niet nodig is. Wij reizen alleen maar voor ons plezier, dus niet echt nodig. De klacht is: we hebben twee keer gebruik gemaakt van vrij reizen. Twee keer reizen voor 75 euro per persoon is wel erg duur. Wij willen hierover een bericht sturen naar de NS. Dat lukt niet omdat we geen twitter enz. hebben. Wij willen daarom mailen. Bij de NS kan ik geen mailadres vinden en dus ook niet mailen.

Per 2021 veranderen de voorwaarden van de keuzedagen bij een Voordeelurenabonnement. De keuzedagen zijn dan niet meer te gebruiken in de middagspits, net zoals het Voordeelurenabonnement zelf. Wel zijn de keuzedagen dan het hele jaar geldig.

Tabel 5. Klachten per concessie

Verlener	Concessie	vervoerder	april	mei	juni	totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	1	1	2	0,4 %
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	2	1	3	6	1,3 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	0	2	1	3	0,6 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	2	1	3	6	1,3 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	0	3	0	3	0,6 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	5	4	5	14	2,9 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	0	1	1	0,2 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	97	145	74	316	65,8 %
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	3	2	0	5	1,0 %
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Flevoland en Overijssel	Ijsselmond	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	1	0	2	0,4 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	1	1	4	6	1,3 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	1	0	0	1	0,2 %
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	0	1	1	2	0,4 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	1	2	2	5	1,0 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	1	0	2	0,4 %
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	1	1	4	6	1,3 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	3	1	4	8	1,7 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	2	2	5	1,0 %
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	0	0	1	0,2 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	1	2	0	3	0,6 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	2	1	3	0,6 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	4	1	5	1,0 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	1	0	1	2	0,4 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	7	8	11	26	5,4 %
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	0	1	2	0,4 %
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	4	4	4	12	2,5 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	0	0	0,0 %
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	0	0	3	0,6 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	7	9	9	25	5,2 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	0	0	0	0	0,0 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	1	0	1	0,2 %
			144	201	135	480	

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 die niet kunnen worden ingedeeld naar een concessiegebied, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel.

Overlast omwonenden

Wij ontvangen nu en dan klachten van mensen die geluidsoverlast ervaren van openbaar vervoer dat door hun straat of langs hun huis rijdt. Zeker nu er meer thuis wordt gewerkt, vallen dit soort zaken meer op.

Dit kwartaal ontvingen wij zeven van zulke klachten uit onder andere Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Dordrecht. Deze klachten worden toegekend aan de categorie veiligheid en overlast. In een aantal van deze klachten zijn wij gestart met bemiddeling.

Eén van de klachten heeft betrekking op geluidshinder door een oplaadhalte voor elektrische bussen van Qbuzz in Dordrecht (DMG concessie). Als er twee of meer elektrische bussen aan het opladen zijn, hebben omwonenden last van geluidshinder door het opladen zelf en de airco van de bussen. Qbuzz heeft laten weten dat er maximaal twee bussen tegelijk mogen opladen. Daarom moeten bussen soms op een voorgaande halte blijven wachten. Dat lost de klachten over geluidsoverlast niet op. Qbuzz verwijst de reiziger daarom naar de gemeente, al is het de vraag of die hierin iets kan doen.

In de klacht over piepende rails in Rotterdam (Metropoolregio RDH) meldde de RET ons dat op deze tramlijn in het najaar een smeerinstallatie wordt geplaatst. Dit zou moeten zorgen voor een aanzienlijke vermindering in het aantal klachten. Tot die tijd zegt de vervoerder ervoor te zorgen dat de rails handmatig gesmeerd worden.