

OV Ombudsman

Kwartaalrapportage

1 juli 2020 – 30 september 2020

Onderwerpen:

Mondkapjes in het OV

Buurtbussen aan de kant

Studentenreisproduct

Systeemfouten

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Samenvatting en aanbevelingen	4
3. Resultaten	7
4. Trends	9
4.1 Mondkapjes in het OV	9
4.2 Buurtbussen aan de kant.....	12
4.3 Studentenreisproduct.....	14
4.4 Systeemfouten	16
4.4.1 Verdwenen lange afstandskorting. Zwolle–Emmen ruim 400% te duur.	16
4.4.2. Verkeerde instelling incheckapparatuur EBS	17
4.4.3. Overstap NS Flex/Qbuzz	18
5. Cijfers juli – september 2020	20
Tabel 1. Klachten per categorie	20
Tabel 2. Klachten per vervoerder	21
Tabel 3. Categorie versus vervoerder.....	22
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	26
Tabel 5. Klachten per concessie.....	29

1. Voorwoord

Het is altijd fijn om in moeilijke tijden te kunnen beginnen met enkele positieve geluiden. Goed nieuws is dat er in 2022 meer 10-minutentreinen gaan rijden tussen Nijmegen, Arnhem, Utrecht en Schiphol en tussen Schiphol, Leiden, Den Haag en Rotterdam. Ook het bericht dat de Hoekse Lijn doorgetrokken wordt naar Hoek van Holland strand is zeer positief. Verder is het mooi dat de Eurostar van Amsterdam naar Londen nu nog sneller is, vanwege het schrappen van de verplichte paspoortcheck op Brussel – Zuid op de heenweg.

Kijken we naar de nabije toekomst, dan zijn we echter niet zonder zorgen. Vervoerders hebben hun inkomsten door de coronacrisis scherp zien teruglopen. En het is de vraag hoe zich dat vertaalt in de dienstregeling voor volgend jaar. Dit zou kunnen betekenen dat lijnen met een lagere frequentie gaan rijden en dat streeklijnen worden vervangen door buurtbussen; de financiële ‘oplossingen’ liggen voor de hand. Hopelijk houden overheden (als concessieverleners) en vervoerders de komende maanden echter voldoende oog voor de belangrijke, economische en sociale rol van goed openbaar vervoer. In hoofdstuk 4 (buurtbussen) besteden we hieraan ook aandacht.

Er is veel onzekerheid over de duur van de coronacrisis. Ook weet niemand hoeveel mensen na corona weer gaan reizen met het openbaar vervoer nu het thuiswerken steeds meer ingeburgerd is geraakt. Deze twijfel over de toekomst leidde er onder andere toe dat geen enkele vervoerder heeft ingeschreven voor de aanbesteding van de concessie Valleilijn, de treinverbinding tussen Amersfoort en Ede–Wageningen. Daar staat de provincie Gelderland nu met lege handen. Wat betekent dit voor de reizigers op dit normaal gesproken redelijk drukke traject? Anderzijds zien we ook dat overheden aanbestedingen voor concessies uitstellen in deze ingewikkelde periode.

We hebben te maken met een nieuwe werkelijkheid, die van iedereen aanpassingen vraagt en de bereidheid vanzelfsprekendheden opnieuw te overdenken. Vandaar ook dat we in deze kwartaalrapportage bijvoorbeeld naar aanleiding van signalen van studenten, de opzet van het studentenreisproduct aankaarten. Omdat de wereld zeker tijdens, maar mogelijk ook na corona op een aantal punten een andere kan zijn dan ervoor.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van deze kwartaalrapportage en de aanbevelingen van de OV ombudsman op basis van de binnengekomen klachten. In deze kwartaalrapportage (over de periode van 1 juli tot en met 30 september 2020) zijn het uiteraard weer corona-gerelateerde onderwerpen die de meeste aandacht vragen.

Er kwamen in deze drie maanden een kleine 500 klachten van reizigers binnen bij de OV ombudsman (deze worden in hoofdstuk 5 van deze rapportage gedetailleerd toegelicht), wat er minder zijn dan dezelfde periode een jaar geleden. Ook hier speelt corona een rol, want het aantal reisbewegingen was ook aanzienlijk minder dan een jaar geleden.

Het verplichte gebruik van mondkapjes was een topic onder de klachten, vooral omdat mensen zich ergeren aan het feit dat lang niet iedereen zich houdt aan deze gedragsregel en van handhaving lang niet altijd sprake is. We bespreken deze trend in hoofdstuk 4.

Al het personeel op bus, trams, trein of metro is bevoegd mensen aan te spreken op hun gedrag, maar alleen buitengewone opsporingsambtenaren (BOA's) zijn bevoegd werkelijk te handhaven. En BOA's zijn er vaak niet voldoende. Omdat het praktisch onmogelijk is, zeggen de vervoerders, om in al die duizenden voertuigen het probleem op te lossen via handhaving. We kunnen ons indenken dat de mogelijke landelijke mondkapjesplicht vanaf 1 december bijdraagt aan het vaker dragen van mondkapjes in het OV. Overigens laten sommige vervoerders ook weten dat veel reizigers wél netjes mondkapjes opdoen.

1. De OV ombudsman roept OV-bedrijven op om reizigers zoveel mogelijk te blijven aanspreken op de mondkapjesplicht, zodat ook kwetsbare groepen zich veilig voelen in het openbaar vervoer.

Veel onduidelijkheid is er over de positie van mensen met een fysieke beperking die hen het dragen van een mondkapje onmogelijk maakt. Op de website van de rijksoverheid staat weliswaar dat zij dat het beste kunnen aangeven bij conducteurs, chauffeurs en BOA's, maar volgens de samenwerkende OV-bedrijven is een mondkapje voor iedereen verplicht en zijn geen ontheffingen/uitzonderingen afgesproken.

2. De OV ombudsman vindt dat snel duidelijkheid moet komen voor OV-reizigers die om fysieke redenen geen mondkapje kunnen dragen. Wat zijn hun rechten? En hoe kunnen ze die uitoefenen?

Corona heeft het isolement van veel ouderen vergroot. Door het wegvallen van vrijwel alle buurtbussen heeft het openbaar vervoer hieraan – ongewild – ook een bijdrage geleverd. Gelukkig hebben enkele regio's gezorgd voor goede alternatieven, zoals regiotaxi's, en blijkt

uit onderzoek dat met enkele aanpassingen ook buurtbussen voor gebruik tijdens de pandemie geschikt gemaakt kunnen worden.

3. De OV ombudsman roept de OV sector op de betekenis van kleinschalig openbaar vervoer – met name voor ouderen in dunbevolkte gebieden – niet te onderschatten. Het voorkomen van sociaal isolement is een investering waard.

Tijdens de coronacrisis hebben veel studenten aanzienlijk minder gebruik gemaakt van het openbaar vervoer, terwijl de bekostiging van het studentenreisproduct wel verloopt via de totale som van studiefinanciering bedoeld voor de studenten zelf.

Anders dan veel andere OV-abonnementen is het studentenreisproduct in de discussie over het tijdelijk stopzetten of aanpassen van de abonnementen weinig benoemd. Ook vragen wij ons af of de voorwaarden van het stopzetproces bij alle studenten helder zijn.

4. De OV ombudsman is van mening dat het goed is wanneer de verantwoordelijke partijen onderling in gesprek gaan over de opzet van het huidige studentenreisproduct. Dat is belangrijk in de huidige coronaperiode, maar ook voor de periode daarna, als mocht blijken dat online lesgeven meer regulier wordt. Daarbij hoort ook het tegen het licht houden van het proces van tijdelijk stopzetten van het reisrecht en de informatievoorziening daarover.

In deze rapportage maken we verder opnieuw melding van systeemfouten die ervoor zorgen dat reizigers te veel betalen voor het gebruik van het openbaar vervoer. Het zijn vooral de oplettende reizigers die hiervan melding maken en het te veel betaalde terugkrijgen. Vaak ligt het initiatief om de foute betaling te signaleren en geld terug te vragen bij de reiziger.

5. De OV ombudsman roept OV-bedrijven nogmaals op tot een actieve opstelling bij systeemfouten die reizigers benadelen. Als het enigszins mogelijk is, dan zouden zij zelf de gedupeerden moeten benaderen en compenseren.

Tenslotte signaleren we in hoofdstuk 5 enkele tekortkomingen voor reizigers die in het OV gebruik willen maken van de fiets. Zo blijkt dat aan reizigers die hun fiets willen meenemen in de trein gevraagd wordt om een vrijwillige registratie. In de praktijk blijkt het voor de vraag of er plek is voor de fiets in de trein niet uit te maken of die fiets wel of niet is geregistreerd.

Een ander punt is dat reizigers die hun fiets willen meenemen daarvoor sinds kort geen kaartje meer via de automaat kunnen kopen. Dat moet via de app of online. Dit is geen goede zet, want zo worden mensen die digitaal minder vaardig zijn ernstig benadeeld.

Vervelender nog is het dat reizigers die gebruik maken van OV Fiets en de gehuurde fiets inleveren na sluitingstijd van de stalling of bij een onbemande stalling, nog wel eens in problemen komen. Het inleveren van de fiets wordt niet altijd goed geregistreerd en de reiziger krijgt een boete van 250 euro. Dit komt te vaak voor om als 'incident' te worden afgedaan.

6. De OV ombudsman vraagt NS om er alles aan te doen om de procedure voor het afleveren van OV Fiets te verbeteren en te zorgen dat er minder foutieve boetes worden uitgedeeld. Daarnaast vragen we de vervoerder – gezien de technische problemen bij de stallingen de reiziger van wie de fiets 'niet ingeleverd' zou zijn – vaker het voordeel van de twijfel te geven.

3. Resultaten

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

Opgezegd abonnement blijkt actief

Een reiziger beëindigt zijn NS-abonnement in 2016. Vier jaar later ontvangt hij echter een aanmaning: hij zou zijn abonnementskosten niet betaald hebben. Meneer neemt contact op met NS en de stopzetting blijkt nooit goed verwerkt te zijn. Hierdoor is het abonnement nog actief. Dit komt nu pas aan het licht omdat de abonnementskosten al jaren van een verkeerde rekening werden geïnd. De houder van deze rekening heeft dit ontdekt en NS ingelicht.

Na bemiddeling door de OV ombudsman stopt NS het incassotraject. De openstaande incasso- en abonnementskosten worden kwijtgescholden. Meneer kan immers aantonen dat hij geen gebruik meer heeft gemaakt van het abonnement. Ook is niet duidelijk of en door wie een administratieve fout is gemaakt. De reiziger is opgelucht dat het zo is opgelost door NS.

Een gevaarlijk waarschuwingsbord

Op het Pontplein in Amsterdam-Noord worden enkele borden geplaatst om reizigers te herinneren aan de 1,5-meterregel. Eén van deze borden hangt zo laag dat reizigers hun hoofd gemakkelijk kunnen stoten. Ook zijn de randen scherp en niet veilig afgewerkt. Een reiziger dient een klacht in bij het GVB, maar wordt doorverwezen naar de gemeente. De gemeente stuurt hem echter terug naar het GVB. De reiziger zoekt hierop contact met de OV ombudsman.

Wij nemen contact op met de vervoerder. Na enige onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is, belooft het GVB het probleem op te lossen. Het bord wordt verplaatst naar een veiligere hoogte. Meneer – die door zijn visuele beperking een groep reizigers vertegenwoordigt die extra snel hinder ondervinden van dergelijke situaties – is hier erg blij mee.

Onmogelijke huisnummertoevoeging

Als een reiziger een abonnement voor een NS-fietsenstalling probeert te bestellen, treedt er een probleem op: haar huisnummertoevoeging, bestaande uit cijfers, wordt niet herkend door het systeem. De klantenservice heeft niet direct een oplossing paraat. In de tussentijd betaalt de reiziger echter extra stallingskosten. In een poging het probleem op te lossen dient zij een klacht in bij de OV ombudsman.

Nog tijdens het contact tussen NS en de OV ombudsman blijkt de bestelling opeens wel te lukken. Door haar huisnummer volledig uit te typen heeft mevrouw de systeemweigering omzeild en zelf het grootste probleem opgelost. NS laat de OV ombudsman weten dat mevrouw een vergoeding krijgt voor teveel betaalde stallingskosten. Ook wordt gezocht naar

een definitieve oplossing, zodat dit systeemprobleem in de toekomst niet meer zal voorkomen.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman in de maanden juli, augustus en september 2020 heeft ontvangen, signaleren we de belangrijkste trends. In deze kwartaalrapportage gaan we daarom in hoofdstuk 4.1 dieper in op de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer, in hoofdstuk 4.2 op het niet rijden van de buurtbussen en in hoofdstuk 4.3 op het studentenreisproduct. Tenslotte gaat hoofdstuk 4.4 over diverse zaken die misgaan rond afschrijvingen van de OV-chipkaart. Hier kunnen verschillende oorzaken aan ten grondslag liggen.

4.1 Mondkapjes in het OV: wie handhaaft dit en zijn er uitzonderingen?

Sinds 1 juni 2020 is een niet-medisch mondkapje verplicht in bus, trein, tram en metro. De reden is dat het in het OV niet mogelijk is 1,5 meter afstand te houden. Het is een wettelijke verplichting om in het openbaar vervoer een mondkapje te dragen, gebaseerd op de Wet personenvervoer 2000. Hierin is onder andere bepaald dat iedereen verplicht is om aanwijzingen van vervoerders op te volgen 'voor orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang'.

De verplichting geldt voor reizigers van 13 jaar en ouder en OV-personeel. De boete voor het niet dragen van een mondkapje is 95 euro. Het lijkt erop of de meeste reizigers het reizen met een mondkapje accepteren als relatief eenvoudig middel om het openbaar vervoer te laten rijden.

Toch ontving de OV ombudsman in de laatste drie maanden klachten over het mondkapje. De klachten zijn onder te verdelen in drie categorieën:

1. Sommige reizigers klagen over het gebrek aan handhaving op het dragen van mondkapjes. Reizigers melden dat personeel van de OV-bedrijven mensen die geen mondkapje dragen daar vaak niet op aanspreekt.
2. Een ander deel van de klachten is afkomstig van reizigers die geen mondkapje kunnen dragen vanwege een fysieke beperking, zoals bijvoorbeeld astma of slechte longen. Ze klagen dat ze ondanks een doktersverklaring voor een ontheffing voor het dragen van een mondkapje toch een boete kunnen krijgen.
3. Een kleine groep mensen klaagt dat ze geen mondkapje willen dragen, omdat het volgens hen niet bijdraagt aan veiliger reizen of omdat ze de risico's om ziek te worden door corona ontkennen.

Het handhaven op het dragen van mondkapjes moet gebeuren door de OV-bedrijven en hun BOA's. In de praktijk zijn niet in elk voertuig BOA's of personeel van de vervoerder aanwezig

om te controleren. Dat is ook de reden dat vervoerders reizigers oproepen om elkaar aan te spreken op het dragen van een mondkapje.

Ik reis regelmatig met de buslijnen 300 en 3 vanuit Haarlem en ik zie dat veel mensen geen mondkapje dragen. Ik snap dat de buschauffeur geen tijd heeft om mensen hierop aan te spreken, maar waarom wordt er niet door BOA's gecontroleerd? Omdat er nu nauwelijks controle plaatsvindt voel ik me onveilig tijdens het reizen. Vanwege mijn leeftijd val ik in de risicogroep voor corona. Ik heb Connexxion gebeld en die zeggen dat ze hier niks aan kunnen doen. Connexxion adviseerde mij om de gemeente te bellen, maar wat heeft die hiermee te maken?

Mijn dochter (33) en ik (65) merken steeds vaker dat mondkapjes in de treinen NIET worden gedragen. In de tweede klas waren veel mensen die geen mondkapje gebruikten. Vanwege het onveilige gevoel in de drukke trein vluchtten we naar de eerste klas, maar daar bleek zelfs een hoestende reiziger zonder mondkapje te zitten. Op de verschillende treinreizen die wij beiden (afzonderlijk) vanaf 1 juli hebben gemaakt is op geen enkel moment een conducteur te zien geweest.

Begin oktober werd bekend dat een buschauffeur van het GVB ernstig mishandeld is omdat hij een reiziger zonder mondkapje niet wilde toelaten tot de bus. Er zijn meer meldingen van agressie ten opzichte van personeel van OV-bedrijven. Dit is uiteraard heel ernstig. De OV ombudsman begrijpt dat het personeel in de voertuigen een moeilijke taak heeft. Het aanspreken van reizigers zonder mondkapje leidt regelmatig tot discussies en helaas soms ook tot agressie.

De bevindingen van de OV ombudsman dat reizigers zich vooral ergeren aan medereizigers, die zich niet aan de coronamaatregelen houden, wordt bevestigd door een analyse van CROW, het kennisinstituut voor infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer, werk en veiligheid. Het CROW heeft in oktober de resultaten gepubliceerd van een onderzoek naar ervaringen van reizigers in coronatijden. Hieruit bleek ook dat reizigers verwachten dat vervoerders ervoor zorgen dat de regels van het dragen van een mondkapje nageleefd worden.

Daarom roepen wij de OV-bedrijven op te zorgen voor zichtbaarheid in het OV en om te handhaven. Het is belangrijk dat goedwillende reizigers met een mondkapje zien dat reizigers zonder mondkapje aangesproken worden op het niet dragen ervan.

De OV ombudsman heeft OV-NL, bij monde van voorzitter Pedro Peters een reactie gevraagd op onze bevindingen. Hij zegt onder andere het volgende:

“Gelukkig reizen vanuit de meeste mensen wel met een mondkapje. Voor die mensen is het inderdaad irritant als andere reizigers dat niet doen. Het is echter de verantwoordelijkheid van iedere reiziger zelf om zich aan de regels te houden. Het is vergelijkbaar met het verbod om door rood te rijden. Dat is echt de verantwoordelijkheid van een weggebruiker zelf in het belang van de zijn eigen veiligheid en die van een ander. Het vervoerbedrijf is niet

verantwoordelijk voor dat gedrag van een reiziger. Ons beleid is dat we zoveel en duidelijk mogelijk communiceren over deze plicht en andere corona-onderwerpen. OV-personeel (met uitzondering van de BOA's) is niet bevoegd tot handhaving hiervan. Dit is hun taak ook niet. Wel kunnen OV-medewerkers reizigers hierop aanspreken en doen chauffeurs bijvoorbeeld "stille meldingen" hiervan aan de verkeersleiding. Hiermee monitoren de bedrijven dit gedrag. Voor de handhaving is de afspraak dat een BOA een reiziger hierop in eerste instantie aanspreekt en indien de reiziger niet meewerkt over kan gaan tot verbaliseren. De-escalatie is hierbij altijd het uitgangspunt. Overigens is het praktisch onmogelijk om in 6.000 bussen en honderden treinen, metro's en trams dit probleem op te lossen via handhaving."

Als antwoord op onze vraag hoe dan wel gezorgd kan worden voor een veilige reis, antwoordt Peters: "OV-bedrijven doen erg veel aan het inperken van het besmettingsrisico. Zo zijn wij – op ons voorstel – de eerste en enige sector waar een mondkapje verplicht is. Ook hebben wij ingesteld dat reizigers in de bussen achterin stappen. Momenteel wordt hard gewerkt aan het plaatsen van spatschermen in alle bussen, waardoor het besmettingsrisico nog minder wordt. In de plaatsen waar deze schermen al geplaatst zijn, merken we dat het aantal incidenten afneemt, het zwartrijden minder wordt en minder mensen zonder mondkapje reizen. Daarnaast zorgen we voor extra schoonmaak etc. etc. Tot nu toe zijn er geen besmettingsbrandhaarden in het OV geweest."

Fysieke beperkingen

Een ander punt waarvoor de OV ombudsman aandacht vraagt, is de positie van mensen die geen mondkapje kunnen dragen vanwege een fysieke beperking, zoals longproblemen. Een reis met het OV is voor deze reizigers omgeven met veel onzekerheden. Mag ik mee in de trein, tram, bus of metro? Voldoet de verklaring van mijn arts? Kan ik er onderweg uitgezet worden? Krijg ik een boete? Ik kan misschien wel ergens heen reizen maar kan ik ook weer thuiskomen? Op de website van de Rijksoverheid staat het vrij helder: *Mogelijk kunt u om een medische reden geen mondkapje dragen. Bijvoorbeeld omdat u een longziekte heeft. Bij een controle legt u aan conducteurs, chauffeurs of boa's uit waarom u geen mondkapje draagt.*

De praktijk is minder duidelijk. Wat als de conducteur of BOA dit niet accepteert en er een discussie ontstaat? In het OV-protocol (versie 1 juli) van de vervoerbedrijven staat dat de controleur hier flexibel mee om moet gaan, maar uit klachten die wij ontvangen blijkt dat dit niet altijd goed gaat. We vinden dat hier meer aandacht voor zou moeten zijn.

Ik heb een medische verklaring van mijn behandelend arts waarin staat vermeld dat ik om medische redenen geen mondkapje kan dragen, maar wel een gelaatsmasker. Dit wordt echter niet als geldig gezien door de NS. Ik moet regelmatig voor ziekenhuisbezoeken reizen van Lelystad naar Maastricht. Een conducteur in de trein dreigde laatst met de (spoorweg)politie als ik mijn gelaatsmasker op hield, ondanks de medische verklaring die ik kon overhandigen. Ik heb

het gemeld, maar ik krijg verschillende reacties variërend van: 'het mag wel' tot 'het mag niet' tot 'je kunt een fikse boete krijgen als de spoorwepolitie het ziet'.

Ook deze kwestie hebben we voorgelegd aan Pedro Peters van OV-NL. Zijn reactie: "Het dragen van een mondkapje door reizigers in het OV is voor alle reizigers verplicht. Hier zijn geen ontheffingen/uitzonderingen voor afgesproken. Mensen kunnen dus geen ontheffing krijgen. Iedereen is verplicht een mondkapje te dragen. In het kader van de mogelijke uitbreiding van de mondkapjesplicht in meer openbare ruimten, vindt op dit moment overleg plaats met de Rijksoverheid over dit soort uitwerkingen. Wij pleiten niet voor verschillende ontheffingsmogelijkheden, aangezien deze niet handhaafbaar en controleerbaar zijn voor OV-medewerkers. Tevens zijn wij bang dat dit zal leiden tot oneigenlijk niet-dragen van mondkapjes. Voor ons is dat dan oncontroleerbaar en niet werkbaar. Een alternatief in de vorm van een gezichtsscherm kan voor veel mensen wellicht een goed alternatief zijn. Welk scherm dit moet zijn, moet dan wel duidelijk bepaald worden. Het overleg met de rijksoverheid loopt nog. Ook wij pleiten voor duidelijkheid én voor werkbaarheid."

Per saldo is de conclusie dat het in het openbaar vervoer verplicht is om een mondkapje te dragen, maar dat er onvoldoende capaciteit is om deze verplichting adequaat te handhaven. Een andere conclusie is dat de Rijksoverheid mensen, die om medische redenen geen mondkapje kunnen dragen, adviseert om dit uit te leggen aan eventuele controleurs (OV-personeel of BOA's), maar dat de OV-bedrijven zelf van mening zijn dat dit geen optie is. Er zijn geen ontheffingen/uitzonderingen afgesproken, zeggen zij. Terecht dat de vervoerders pleiten voor duidelijkheid. Daaraan is ook bij reizigers behoefte.

4.2 Corona zet buurtbussen aan de kant; hoe lang nog?

De coronacrisis heeft grote invloed op de buurtbussen. Anders dan het reguliere openbaar vervoer staan buurtbussen nog steeds aan de kant. De reden is dat buurtbussen kleinere bussen zijn, waarin mensen vaak dicht op elkaar zitten. Bovendien worden de buurtbussen vaak gereden door oudere vrijwilligers. Het gevolg is dat duizenden reizigers lange tijd verstoken zijn geweest van openbaar vervoer. Vaak gaat het juist om oudere mensen in afgelegen gebieden, die geen alternatieven hebben.

In enkele regio's is de afgelopen maanden gezorgd voor alternatief vervoer. In Gelderland kunnen de buurtbusreizigers gebruik maken van regiotaxi's. Zo'n taxi brengt de reiziger van deur tot deur. Je betaalt naast een opstaptarief een prijs per kilometer, die hoger is dan OV-tarief, maar lager dan een commercieel taxitarief. Ook in Noord-Brabant kunnen reizigers gebruik maken van de Regiotaxi tegen het WMO-tarief. Vervoerder Syntus Utrecht zet op enkele buurtbuslijnen reguliere bussen in. In Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond is met ingang van 1 september de Buurtbus-taxi gaan rijden in opdracht van Connexxion. Er wordt gewerkt met het bestaande halte-netwerk en een rit kost altijd 4 euro per persoon.

In sommige regio's zijn geen alternatieven voor de buurtbus. Dat blijkt uit de onderstaande klacht.

Er rijdt sinds maart 2020 geen buurtbus in de Aalderinkshoek in Almelo. Een hele wijk met twee verzorgingstehuizen heeft geen openbaar vervoer meer. Dit kan niet. We worden continue aan het lijntje gehouden door Keolis.

Waarom in de buurt van Almelo geen goede alternatieven voor de buurtbus bestaan, vroegen we aan de provincie Overijssel. Zulke alternatieven zouden te duur worden in een concessie die toch al onder druk staat, zegt de provincie. Bovendien zou de inzet van RegioTaxi niet mogelijk zijn omdat de provincie geen relatie heeft met de vervoerders die RegioTaxi in Overijssel uitvoeren.

Door de corona is alles veranderd, ook in het openbaar vervoer. Als er geen corona zou zijn, zou het absoluut ongehoord zijn om zomaar honderden buurtbuslijnen te schrappen en de reizigers aan hun lot over te laten. Met corona kan dat wel. De OV ombudsman begrijpt dat de gezondheid van personeel van de buurtbus en reizigers voorop moet staan, maar vindt het erg pijnlijk dat zoveel mensen nu niet kunnen reizen.

Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft TNO gevraagd onderzoek te doen naar een aantal proefopstellingen die ervoor moeten zorgen dat zowel reizigers als de chauffeur veilig met een buurtbus kunnen rijden. Het goede nieuws is dat in oktober de uitkomsten van het onderzoek van TNO bekend zijn geworden. De conclusie is dat buurtbussen weer ingezet kunnen worden wanneer ze beschikken over kuchschermen, een extra dakventilator en actieve HEPA-luchtfilters.

OV-NL, de branchevereniging van de vervoerders heeft laten weten dat alle OV-bedrijven de aanpassingen gaan aanbrenge. De verwachting is dat in november de ombouw van de buurtbussen afgerond is en dat de buurtbussen, ruim 350 in Nederland, daarna zo snel mogelijk weer de weg op kunnen. Dat geldt niet voor Waterland. Daar rijden de buurtbussen van EBS namelijk sinds 5 oktober al weer, met aanpassingen.

De OV ombudsman waardeert het zeer dat sommige regio's en OV-bedrijven zo flexibel waren dat ze alternatieven hebben ingezet in de afgelopen tijd. Hopelijk verloopt de aanpassing van de buurtbussen voortvarend en kunnen voor het eind van het jaar alle gebruikers van de buurtbus er weer op uit.

4.3 Studentenreisproduct in tijden van corona

Waarom kaarten we dit onderwerp aan? Allereerst omdat OV ombudsman vragen en klachten ontvangt van studenten die zich afvragen waarom ze een kaart blijven bekostigen die ze veel minder gebruiken. Hoe zit dat?

Elke student met studiefinanciering heeft recht op een studentenreisproduct. Dit recht heeft een duur van de nominale studieduur, plus een jaar. Hiervoor betalen studenten € 98,72 per maand (2020). Dit bedrag wordt opgeteld bij de prestatiebeurs van studenten, die zij moeten terugbetalen wanneer zij niet (tijdig) afstuderen.

Op 12 maart 2020 besloot het kabinet dat universiteiten en hogescholen voorlopig geen fysiek onderwijs meer mochten aanbieden; de lessen werden verplaatst naar de online-omgeving. Omdat het openbaar vervoer op dat moment op dringend advies van de overheid slechts bedoeld was voor reizigers met een vitaal beroep, daalde het aantal studentenreizen vanzelfsprekend sterk. Om studenten te compenseren, besloot Minister Van Engelshoven (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) dat studenten drie maanden langer gebruik mochten maken van hun reisrecht. Deze maanden gaan in zodra het reisrecht is verlopen. Dit biedt in principe een oplossing voor studenten die (mede) dankzij corona studievertraging oplopen, maar in coronatijd wel een actief studentenreisproduct bezitten.

Stopzetten of niet?

De geboden compensatie is een mooi gebaar. Er zijn echter situaties waarin dit gebaar geen (afdoende) oplossing biedt. Hier maakt de OV ombudsman zich zorgen om. In de huidige situaties zijn er twee opties, elk met hun eigen nadelige gevolgen.

Een student kan er allereerst, met de drie maanden compensatie in het achterhoofd, voor kiezen om het studentenreisproduct actief op de kaart te laten staan. Dit lijkt geen probleem, omdat de verloren maanden worden gecompenseerd. De hoogte van de prestatiebeurs blijft in dit geval echter oplopen met € 98,72 per maand. Als een student zijn diploma niet, of niet binnen de gestelde termijn behaalt, wordt dit bedrag onderdeel van zijn studieschuld. Indien er voor dit soort situaties geen aparte regeling wordt getroffen, komt de rekening op het bordje van de student.

Een student kan er ook voor kiezen om zijn studentenreisproduct (tijdelijk) te beëindigen. De stopzetprocedure is volgens ons echter niet heel duidelijk en nodigt zeker niet uit om flexibel te gebruiken. Wanneer een student op www.duo.nl het reisrecht wil stopzetten, krijgt hij het volgende bericht te lezen.

‘Wilt u uw reisrecht bewaren voor later? Dat kan. Zet uw studentenreisproduct stop bij een automaat. Heeft u naast het studentenreisproduct ook andere delen van de studiefinanciering?’

Dan moet u ook die stopzetten. Het reisproduct is namelijk gekoppeld aan de studiefinanciering. Zet u uw studiefinanciering niet stop? Dan verbruikt u nog steeds uw maanden reisrecht. Ook als u het reisproduct niet gebruikt of niet heeft opgehaald.'

Volgens ons een tekst die gemakkelijk verkeerd geïnterpreteerd kan worden. Het leest alsof een student zijn studiefinanciering ook dient te stoppen "*Heeft u naast het studentenreisproduct ook andere delen van de studiefinanciering? Dan moet u ook die stopzetten*". Het stopzetten van de studiefinanciering is echter iets wat veel studenten niet willen, of zich simpelweg niet kunnen veroorloven. In de laatste zin staat echter dat het ook anders kan. Concluderend kan het studentenreisproduct stopgezet worden zónder dat studenten hun studiefinanciering stopzetten. De € 98,72 per maand wordt in deze gevallen niet opgeteld bij de prestatiebeurs van de student. Zij verbruiken dan echter wél maanden reisrecht van het totaal van hun nominale studieduur plus een jaar, wat in de toekomst tot een tekort aan reisrecht kan leiden. Ook is het maar zeer de vraag of de mogelijkheden, op basis van bovenstaande tekst, voor iedere student even helder zijn, laat staan een klantvriendelijk flexibel proces faciliteren.

Uit cijfers van RSR (Regisseur Studenten Reisrecht) valt op te maken dat er alleen in maart-april extra stopzettingen zijn geweest, maar dat gaat om ongeveer 15 procent meer dan normaal en bovendien niet om grote aantallen.

Toekomstvragen

Tijdens de coronacrisis kiezen veel onderwijsinstellingen noodgedwongen voor online lesgeven. Dit model zou in de toekomst zomaar een vaste(re) vorm kunnen aannemen. Daarbij valt voor niemand te voorspellen of er nog meerdere golven van corona komen, met alle maatregelen van dien. Dat werpt vragen op over de huidige vorm van het studentenreisrecht.

De OV ombudsman begrijpt dat de OV-sector het financieel moeilijk heeft, maar vraagt zich wel af of het logisch is dat de studenten, die weinig inkomen hebben, direct of indirect hetzelfde bedrag blijven betalen voor een product, dat veel minder gebruikt wordt. Ditzelfde product zorgt wel voor een verhoging van hun studieschuld, als een student niet afstudeert. Daarbij is de kleine 100 euro per maand onderdeel van de eigen studiefinanciering. In feite wordt nu uit het studiefinancieringsbudget van iedere student een product bekostigd waar minder vraag naar is en waarbij de overheid in fases adviseert om het weinig of zelfs niet te gebruiken.

Conclusie

De OV ombudsman vindt het logisch dat studenten zich melden met vragen en klachten over het geld dat in deze periode naar de weinig gebruikte OV kaart gaat. Door deze signalen in onze kwartaalrapportage te bespreken wil de OV ombudsman dit onderwerp in beeld brengen.

Eenzijds om hier als sector structureel naar te kijken, anderzijds om op korte termijn na te denken over de mogelijkheid van een meer flexibele OV studentenkaart voor studenten. En het proces van tijdelijk stopzetten en de informatievoorziening hierover te verduidelijken.

4.4 Systeemfouten blijven nog te veel reizigers duperen

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan een aantal situaties waarbij te veel saldo is afgeschreven. Het is helaas nog steeds zo dat reizigers er niet automatisch op kunnen vertrouwen dat zij precies betalen wat ze verschuldigd zijn. In 2018 besteedde de OV ombudsman hier ook al aandacht aan.

We behandelen onder andere probleem met lange-afstandskorting, een verkeerde instelling van incheckapparatuur van EBS en de problemen voor mensen die reizen met NS Flex en tijdens hun reis overstappen op Qbuzz.

4.4.1 Verdwenen lange afstandskorting. Zwolle-Emmen ruim 400% te duur

De OV ombudsman ontving een klacht van een reiziger die aanmerkelijk duurder bleek uit te zijn door te reizen met zijn Dal Voordeel abonnement. De reis ging van Eindhoven naar Emmen met overstap in Zwolle. Volgens de reisplanners van NS en 9292 kost deze reis voltarief € 28,23. Met 40% korting is de reis € 16,94.

Iets na 15.00 uur in de middag vertrok meneer vanuit Eindhoven. Met 40% korting, ruim voor de middagspits. Bij aankomst op station Emmen bleek dat de totale reis echter € 31,70 had gekost. Ruim 12 procent meer dan het duurste 2^{de} klas kaartje! Een onaangename verrassing.

Het probleem was ontstaan bij de overstap op station Zwolle. Reizigers moeten hier verplicht uitchecken bij NS en inchecken bij Blauwnet voor de reis naar Emmen, die uitgevoerd wordt door Arriva. Op het moment van overstappen gaat de reis verder in de spits. Hierdoor wordt niet meer met 40% korting gereisd. Hoewel ook op dit principe wat aan te merken valt, kan de reiziger hiermee akkoord gaan in deze situatie. Dit deel van zijn treinreis verloopt immers in de spits.

Om te berekenen hoe duur het laatste deel van de reis (Zwolle-Emmen) zou zijn, moeten we kijken naar het verschil in prijs van een reis bij voltarief tussen Eindhoven-Emmen (€ 28,23) en Eindhoven-Zwolle (€ 24,60). Bij voltarief kost het laatste deel van de reis nog maar € 28,23 – € 24,60 = € 3,63. Dit komt door de lange-afstandskorting: hoe langer de reis, hoe 'goedkoper' de kilometers worden. Eindhoven en Zwolle liggen 150 kilometer van elkaar vandaan, dus de kilometers na Zwolle zijn aanmerkelijk goedkoper.

Zo hoort het te zijn althans. Want de reiziger in het voorbeeld heeft niet € 3,63 maar € 15,01 moeten betalen voor Zwolle–Emmen. Dat is **413 procent** meer.

Het antwoord van Arriva op deze situatie luidt:

“Wanneer u overstapt, telt de lange afstandskorting door. Hierop is een uitzondering: wanneer u wisselt van spits- naar dal tarief of andersom vervalt de lange afstandskorting en betaalt u opnieuw het opstaptarief.”

Maar waarom verlies je als reiziger bij een overstap van dal naar spits of andersom de lange afstandskorting? OV ombudsman kan hiervoor geen logische reden bedenken.

Het argument van vervoerders is dat het systeem dit nu eenmaal op deze manier berekent. Daarmee is de oorzaak bekend en zou de oplossing ook niet lang op zich hoeven laten wachten. Namelijk ‘het systeem’ zo inrichten dat de klant de correcte en eerlijke prijs berekend krijgt. Direct bij afrekenen, of anders op basis van automatische nacalculatie. De OV-branchen is immers gezamenlijk eigenaar van dit systeem en haar regels. Het is onjuist problemen op de techniek af te schuiven. Als eigenaar van het systeem moet de OV sector alles in het werk stellen om de werking te optimaliseren en zo snel mogelijk in te grijpen waar dat nodig is. Een reiziger kan er in de huidige situatie helaas niet voor kiezen om dan maar niet uit- en in te checken bij overstap naar een andere vervoerder, omdat hij dan als zwartrijder aangemerkt kan worden. De methodiek van opnieuw uitchecken en inchecken zorgt ervoor dat de onderlinge kosten-opbrengsten berekening tussen de bedrijven beter uitgevoerd kan worden. Kennelijk is daarbij niet in alle opzichten gekeken naar de kosten die dat voor een reiziger tot gevolg heeft.

4.4.2. Verkeerde instelling incheckapparatuur EBS

Op de eerste dag na de zomervakantie bleek dat vervoerder EBS de instelling van de apparatuur niet op orde had. Dit had als gevolg dat bij studenten met een studentenreisproduct toch saldo werd afgeschreven. Het studentenreisproduct werd niet herkend door de apparatuur.

Op maandag 16 augustus heb ik moeten betalen voor vier busritten van in totaal € 14.36, terwijl het studentenreisproduct op die dag alweer was ingegaan. Voor de metro en trein hebben we niet moeten betalen. De busritten waren bij EBS (R-Net) tussen Amsterdam, Volendam en Marken.

Op maandag 16 augustus om 04:00 uur verloopt de zomerperiode van het studentenreisproduct. Ik was die dag met de bus en de trein naar en door Noord-Holland aan het reizen. Het inchecken bij NS leverde geen problemen op (ik kreeg te zien dat ik gratis reisde), maar bij het inchecken bij de bus op Amsterdam Centraal naar Volendam bij vervoerder EBS zag ik dat ik moest betalen. Ik heb die dag nog twee busritten ter plekke in Volendam genomen evenals de terugreis van Volendam naar Amsterdam. In totaal heb ik hiervoor € 14.36 betaald en dit geld zou ik graag terug willen zien, aangezien ik die dag recht had op mijn studentenreisproduct (lees: gratis ov).

Een dag later plaatste EBS een bericht op de sociale media waarin de fout werd gemeld. Reizigers met een studentenkaart werden opgeroepen om het onterecht afgeschreven saldo terug te vragen. OV ombudsman heeft de vervoerder gevraagd waarom de gedupeerde reizigers geen persoonlijk bericht krijgen. Volgens EBS is dat niet mogelijk omdat niet te zien zou zijn welke van de reizigers die die dag hebben ingecheckt met een studentenreisproduct heeft en wie niet. OV ombudsman vindt het belangrijk dat die mogelijkheid er wél komt. Juist ook omdat dit probleem niet op zich staat en helaas vaker voor is gekomen en voor zal komen.

4.4.3. Overstap NS Flex/Qbuzz

Sinds december 2018 exploiteert Qbuzz het treinvervoer op de MerwedeLingelijn, de treindienst tussen Geldermalsen en Dordrecht. NS verzorgt het vervoer aan weerszijden van de lijn, waardoor reizigers op dit traject veelvuldig overstappen van Qbuzz naar NS en omgekeerd. De OV ombudsman ontving in dit kwartaal het bericht dat deze overstap voor reizigers met een NS Flex-abonnement problemen kan opleveren. Reizigers zouden in sommige gevallen korting mislopen. Hoe zit dit?

In de klassieke situatie (reizen op saldo) is, bij een overstap van NS naar een andere vervoerder, de *laatste* incheck leidend voor het toe te passen tarief. Als een reiziger in de daluren incheckt bij NS, maar tijdens een spitsmoment overstapt op Qbuzz, betaalt hij vanaf dat moment het spitsstarief. Ook in de omgekeerde situatie – waarin een reiziger van spits- naar daltarief wisselt – is dit het geval.

NS Flex (reizen op rekening) verschilt van de bovenstaande situatie doordat de *eerste* incheck altijd leidend is voor het toe te passen tarief. Dit geldt ook als sprake is van een overstap tussen verschillende vervoerders. In de productvoorwaarden van NS Flex is het volgende te lezen:

“Aansluitende ritten waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemming) worden als één rit beschouwd, indien het verschil tussen het uit- en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het eerste incheckmoment van de betreffende rit bepaalt of u recht heeft op korting.”

Als reizigers overstappen van NS op de MerwedeLingelijn van Qbuzz blijkt bovenstaand mechanisme niet te werken. Een reiziger vertelt ons het volgende:

Bij NS Flex gebeuren vreemde dingen. Ik check voor 6.30 uur in met mijn Dal Vrij-abonnement op station Dordrecht Zuid. Vervolgens stap ik op station Dordrecht over op de MerwedeLingelijn van Qbuzz naar Gorinchem. Conform de voorwaarden van NS Flex zou ik mijn korting moeten behouden. Er worden echter wel extra kosten in rekening gebracht. NS is nu al twee jaar bezig om dit uit te zoeken. Ze laten weten dat het probleem niet is op te lossen. Ondertussen dienen reizigers maandelijks contact op te nemen met NS om hun factuur te laten aanpassen.

Waar gaat het mis? De OV ombudsman vroeg NS of de vervoerder het probleem herkent en weet wat de oorzaak is. Tevens vroegen wij waarom reizigers niet proactief benaderd worden; wellicht zijn veel reizigers niet op de hoogte en betalen zij ongemerkt te veel.

NS heeft ons laten weten het probleem te herkennen. Qbuzz heeft in het verleden een mogelijke oplossing aangedragen, maar deze werkte niet. Op de vraag waarom reizigers niet proactief benaderd worden, zegt NS: *'Reizigers kunnen zich bij de klantenservice melden om hun factuur te laten corrigeren.'*

De OV ombudsman heeft naar aanleiding hiervan opnieuw contact opgenomen met de vervoerders. Qbuzz heeft ons inmiddels laten weten een oplossing gedeeld te hebben met NS. NS bevestigt dat het probleem hiermee verholpen is. Wij hebben dit resultaat nog niet bevestigd zien worden vanuit een reiziger – hopelijk gebeurt dit in de aankomende tijd.

5. Cijfers juli – september 2020

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

Dit kwartaal kwamen er 494 klachten binnen. De daling van het aantal klachten zet zich ook dit kwartaal door. Hoeveel invloed de coronacrisis op onze cijfers heeft, weten we niet exact. Feit is wel dat veel minder reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer.

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. De onderwerpen die eerder in deze rapportage besproken zijn komen hier niet nogmaals aan bod.

Tabel 1. Klachten per categorie

	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	4	6	10	20	4,0 %
Dienstregeling	12	10	3	25	5,1 %
Dienstuitvoering	24	44	35	103	20,9 %
Informatievoorziening	6	5	2	13	2,6 %
Personeel	13	7	15	35	7,1 %
Station- en haltevoorziening	6	5	8	19	3,8 %
Veiligheid en overlast	6	4	6	16	3,2 %
Vervoermiddel	32	21	13	66	13,4 %
Vervoerbewijs	51	88	58	197	39,9 %
	154	190	150	494	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

	juli	augustus	september	Totaal	%
Arriva	3	15	13	31	6,2 %
Breng	1	3	4	8	1,6 %
Connexxion	5	5	5	15	3,0 %
EBS	7	3	2	12	2,4 %
GVB	5	4	4	13	2,6 %
Hermes	0	1	3	4	0,8 %
HTM	1	3	1	5	1,0 %
Keolis Nederland	4	5	4	13	2,6 %
Klantenservice OV-chipkaart	2	5	6	13	2,6 %
Nederlandse Spoorwegen	78	103	83	264	52,5 %
NS International	3	3	4	10	2,0 %
OV Algemeen	19	4	5	28	5,6 %
Qbuzz	6	19	3	28	5,6 %
RET	9	6	14	29	5,8 %
U-OV	11	13	6	30	6,0 %
	154	192	157	503	

Het totale 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

	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
Arriva	4	3	14	0	4	0	0	0	6	31	6,2 %
Breng	0	0	4	0	3	0	0	0	1	8	1,6 %
Connexxion	1	3	3	1	2	0	0	3	2	15	3,0 %
EBS	1	1	1	0	0	0	0	1	8	12	2,4 %
GVB	0	1	1	0	2	1	1	2	5	13	2,6 %
Hermes	0	1	1	0	1	0	0	0	1	4	0,8 %
HTM	1	0	0	0	0	0	0	1	3	5	1,0 %
Keolis Nederland	1	0	6	1	1	0	0	1	3	13	2,6 %
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	1	0	0	1	0	11	13	2,6 %
Nederlandse Spoorwegen	9	10	44	9	9	17	7	24	135	264	52,5 %
NS International	0	1	1	0	0	0	0	0	8	10	2,0 %
OV Algemeen	0	0	0	1	0	0	0	24	3	28	5,6 %
Qbuzz	0	4	13	0	1	0	3	3	4	28	5,6 %
RET	1	0	8	0	5	1	3	3	8	29	5,8 %
U-OV	2	2	11	0	7	0	1	4	3	30	6,0 %
	20	26	107	13	35	19	16	66	201	503	

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 staan uitgesplitst in tabel 4.

Dienstuitvoering

In het derde kwartaal van 2020 werden 107 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. Dit zijn aanzienlijk minder dan in dezelfde periode vorig jaar. Toen werden 272 klachten over de dienstuitvoering van de verschillende vervoerders genoteerd.

Trefwoorden die dit kwartaal het vaakst aan klachten binnen de categorie dienstuitvoering werden toegekend zijn uitgevallen ritten (31) en vertraging (22).

Bus 316 richting Kinderdijk van 15.58 uur (halte ziekenhuis Dordwijk) op dinsdag 25 augustus komt niet. Dit is niet aangegeven op de app (9292). Ik stond 10 minuten daarvoor al te wachten, bus is ook niet eerder gekomen. Daarom gewacht op de bus van een half uur later. Vooraf was niet gemeld dat deze rit zou komen te vervallen.

Aankomend met de Sprinter vanuit Haarlem op station Hillegom om 14.05 uur, dacht ik in bus 57 met vertrektijd 14.08 uur te kunnen stappen naar mijn woonplaats Noordwijkerhout. Wat schetst mijn verbazing, toen ik de trein uitstapte zag ik bus 57 om 14.05 uur weggrijden. Ik heb niemand die ik kan bellen om mij op te komen halen. Dit noem ik geen service. Ik heb dit verteld aan de chauffeur van lijn 57 die wel om 15.08 uur kwam. Zij zei me contact op te nemen met de klantenservice van Arriva. Ik hoop dat dit een eenmalige actie van deze bestuurder was.

Vervoerders krijgen van de OV ombudsman maandelijks een geanonimiseerd overzicht van de klachten die betrekking hebben op hun dienstuitvoering. Af en toe bemiddelen wij in een klacht over de dienstuitvoering, bijvoorbeeld wanneer het gaat over geld terug bij vertraging of over extra kosten die een reiziger maakt vanwege werkzaamheden. Zo bemiddelden wij in onderstaande klacht.

In de periode van 10 tot en met 19 augustus reden geen treinen op de trajecten Arnhem Centraal – Zevenaar en Arnhem Centraal – Dieren. Ik reis met een grote regelmaat over deze trajecten. Vooral het stuk Arnhem Velperpoort – Arnhem Centraal. Zowel NS, Arriva als Breng hebben het station Arnhem Velperpoort niet aangedaan met hun trein-ervangende bussen. Nu is dat op zich geen ramp, het is een kleine moeite om met de stadsbus naar Arnhem Centraal te reizen en daar de reis te vervolgen. Wat ik hinderlijk vind, is dat ik deze kosten niet kan declareren bij NS, terwijl ik reis met een abonnement. Ik betaal maandelijks ruim € 130 om te mogen reizen, dan zou ik het normaal vinden als ik deze paar euro terugkrijg tijdens werkzaamheden.

Wij vonden het een redelijk verzoek van deze reiziger om de extra reiskosten te vergoeden. Gelukkig vond NS dat ook. NS heeft bij de reiziger een overzicht opgevraagd van de kosten en deze vergoed.

Vervoermiddel

In de categorie vervoermiddel ontvingen wij dit kwartaal 66 klachten. Deze klachten gingen voornamelijk over de mondkapjes en handhaving van het dragen daarvan. De klachten over de mondkapjes zijn besproken in hoofdstuk 4.1 van deze rapportage.

Fiets registreren

Wij ontvingen binnen de categorie vervoermiddel klachten over het meenemen van een fiets in de trein. Reizigers die een fiets willen meenemen, wordt gevraagd zich van tevoren te registreren. De registratie biedt geen garantie op een plek voor de fiets, maar helpt volgens NS om meer inzicht te krijgen in de drukte op de trein. Het niet verplichtende karakter van het

registreren en het feit dat je geen voorrang krijgt op een plek voor de fiets, zorgt ervoor dat deze registratie volgens reizigers die zich bij ons meldden weinig toegevoegde waarde heeft. Dit blijkt ook uit onderstaande klacht.

Zaterdag reisden mijn vriendin en ik met de fiets in de trein. Vooraf netjes de fiets geregistreerd. Bij aankomst van de trein bleken al twee fietsen in de fietsruimte te staan. Voor ons weinig ruimte meer, maar toch onze fietsen bijgevoegd. Nu bleek dat de passagiers met fietsen helemaal geen registratie hadden gemaakt voor hun fietsen: dat is ook helemaal niet nodig, beweerden zij. Bij latere stations werden nog twee fietsen toegevoegd. Bij nazoeken op de NS-website blijkt inderdaad dat registreren vooraf geen enkel recht geeft op een plaats in de trein. Onze vraag: waarom vraagt NS om fietsen te registreren om er vervolgens zo laconiek mee om te gaan?

Dit is inderdaad een bijzondere gang van zaken. Als de registratie geen voordeel biedt en geen doel dient (want niet verplicht), dan kun je er wellicht beter mee stoppen.

Boetes voor 'niet inleveren' OV fiets

Helaas moeten we opnieuw aandacht vragen voor problemen die soms ontstaan bij het inleveren van de populaire OV Fiets. Vooral bij onbemande stallingen of bij stallingen waar mensen na sluitingstijd een fiets inleveren gaat het soms mis.

Ik heb afgelopen vrijdag 21 augustus en zaterdag 22 augustus twee fietsen gehuurd op station Lelylaan. Ik heb beide fietsen en sleutels geretourneerd op hetzelfde station op 23 augustus rond 17.30 uur. NS heeft echter maar een van de twee fietsen als ingeleverd geregistreerd. Het betreft een onbemand inleverpunt. Ik heb de sleutels in het onderste opbergvak in de kluis geplaatst (naast elkaar). Een dag later dreigde NS met een boete van € 250 omdat de locatiemanager de fiets niet op de locatie heeft terug kunnen vinden. Ik ben ten einde raad omdat het mijn woord is tegen dat van NS. Daarnaast verzoekt NS om een proces-verbaal van de "gestolen" fiets. Naar mijn idee is dit echter niet mijn verantwoordelijkheid omdat ik de fiets netjes heb ingeleverd.

Bij een onbemande stalling moet de fiets in een kluis worden gezet en de sleutel in een apart kluisje worden gedaan. Kennelijk gaat er bij het registreren iets mis, waardoor gebruikers van OV Fiets een boete kunnen krijgen van € 250. In één van de klachten waarin de OV ombudsman bemiddelde, vroeg NS aan de reiziger aangifte bij de politie te doen van een gestolen fiets. Met het proces-verbaal zou de boete eventueel verlaagd kunnen worden naar € 50. Dit is een vreemde gang van zaken. De politie neemt een dergelijke aangifte vaak niet op, zo bleek uit één van de klachten. Bovendien voelt het voor veel reizigers die zeker weten dat ze de OV fiets hebben ingeleverd, niet juist om aangifte te doen van een gestolen fiets. Wij hebben bij NS navraag gedaan en het OV-bedrijf erkent dat er een probleem is bij het inleveren en registreren van fietsen bij onbemande stallingen. NS werkt aan het beter inrichten van de processen om het aantal gevallen te verminderen. Dit raakt echter aan een aantal procedures om fraude te voorkomen en die kunnen niet zomaar aangepast worden, aldus NS. Dat snappen wij en het is

een bemoedigend signaal dat NS aangeeft onderzoek te doen waar verbeteringen in het proces mogelijk zijn. In de tussentijd vragen wij de vervoerder – gezien de technische problemen bij de stallingen de reiziger van wie de fiets ‘niet ingeleverd’ zou zijn – vaker het voordeel van de twijfel te geven.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Totaal	%
Arriva	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3	0	0	10	2,9 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,3 %
Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0,9 %
EBS	2	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	4	0	0	18	5,2 %
GVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	7	2,0 %
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,6 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	0	0	6	1,7 %
Keolis Nederland	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0,9 %
Klantenservice OV-chipkaart	2	0	1	1	0	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	2	4	2	0	0	0	18	5,2 %
Nederlandse Spoorwegen	26	2	9	0	9	5	3	9	0	14	1	5	0	0	23	0	0	33	37	44	0	1	221	64,2 %
NS International	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	8	0	0	0	13	3,8 %
OV Algemeen	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0,9 %
Overige vervoerders	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	1	0	8	2,3 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	8	2,3 %
RET	3	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	8	0	0	0	19	5,5 %
U-OV	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4	1,2 %
	40	3	10	1	9	8	15	14	1	15	1	6	2	0	41	1	3	40	77	55	1	1	344	

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 er 344 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 197, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn restitutie, tariefhoogte, aanschaf en opzeggen/verlengen/overzetten.

Restitutie

Het trefwoord restitutie werd dit kwartaal 77 keer aan een klacht toegekend. Van deze 77 klachten waren 40 gerelateerd aan corona. Ook dit kwartaal ontvingen wij klachten van reizigers over kosten die zij hebben gemaakt voor abonnementen en reisproducten die zij niet konden of wilden gebruiken vanwege corona. In onze vorige kwartaalrapportage schreven wij al dat wij van mening zijn dat vervoerders coulant moeten omgaan met dergelijke restitutieverzoeken van reizigers. Helaas merken we dat vervoerders, uitzonderingen daargelaten, in de meeste gevallen nog vasthouden aan algemene voorwaarden. Wij hebben vanuit de OV-sector nog geen signalen ontvangen dat hierin iets gaat veranderen.

Keuzedagen

In onze vorige rapportage schreven wij over de keuzedagen van NS en de onduidelijkheid voor reizigers wat betreft restitutie en het verlengen van geldigheid tijdens de coronacrisis. In mei van dit jaar zijn de op dat moment geldige keuzedagen verlengd tot 31 december 2020.

Recent heeft NS besloten om de keuzedagen die na 30 oktober 2020 verstrekt worden een jaar geldig te laten zijn in plaats van twee maanden per verstrekte keuzedag. Dit is een goede oplossing en sluit aan bij het voornemen van NS om de keuzedagen in 2021 standaard een jaar geldig te laten zijn. NS hoopt reizigers hiermee in deze onzekere tijden meer vrijheid te bieden om zelf hun reisdagen te bepalen.

Fietskaartje verdwenen uit automaat

Vanaf juli was het weer toegestaan om tijdens de daluren een fiets mee te nemen in de treinen van NS. Nieuw is dat kaartjes om een fiets mee te nemen niet meer via de automaat gekocht kunnen worden, maar online of via de NS app. Hierover ontving de OV ombudsman meerdere klachten. Reizigers zonder smartphone of computer of mensen die niet kunnen internetbankieren, worden hierdoor getroffen. Soms merken reizigers pas op het station dat ze geen kaartje voor de fiets uit de automaat kunnen halen.

Gisteren merkten wij dat je op het station niet meer een Dagkaart Fiets op je OV-chipkaart kunt zetten. Ook een papieren kaartje kan je niet meer kopen. Een NS-medewerker vertelde dat je het via internet wel kunt doen maar ik (76 jaar) heb geen NS-app op mijn mobiel. Ik heb ook nooit een bericht van de NS gekregen dat de methode is veranderd. We hebben onze fietsen onbetaald meegenomen. Het gekste van alles: op de terugweg bleek dat we bij Arriva wèl een Dagkaart Fiets (dus ook voor het NS-traject) konden kopen.

De OV ombudsman vraagt NS om zo snel mogelijk de Dagkaart Fiets weer via de automaat beschikbaar te stellen. Digitalisering is een mooi goed, maar vergeet niet de mensen die digitaal wat minder vaardig zijn.

Tabel 5. Klachten per concessie

Verlener	Concessie	Vervoerder	juli	augustus	september	totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	1	0	1	0,2 %
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	3	3	5	11	2,5%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	1	2	0	3	0,7 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	5	0	1	6	1,3 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	0	2	1	3	0,7 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	6	3	9	18	4,0 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	1	1	2	0,4 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	78	103	82	263	58,7%
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	1	7	0	8	1,8 %
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	2	0	2	0,4 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Friesland en Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	1	2	3	0,7 %
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	0	2	3	5	1,1 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	1	3	4	8	1,8 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	2	3	3	8	1,8 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	5	1	7	1,6%
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	0	0	2	2	0,4 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	1	3	4	0,9 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	2	0	0	2	0,4 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	1	0	1	2	0,4 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	0	0	2	2	0,4 %
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	2	0	0	2	0,4 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	1	1	2	0,4 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	2	0	2	4	0,9 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	11	13	6	30	6,7%
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	0	1	2	0,4 %
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	11	3	19	4,2 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	1	0	1	2	0,4 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	0	1	1	2	0,4 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	0	0	0,0%
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	0	3	2	5	1,1 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	5	4	4	13	2,9 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	1	2	0	3	0,7 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
			129	176	143	448	

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

Tabel 5 biedt een overzicht van klachten per verlener en per concessiegebied. Het totale aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten die geen betrekking hebben op een concessiegebied, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel.

De coronacrisis en het sterk teruggelopen aantal reizigers heeft ook zijn weerslag op de interesse die vervoerbedrijven hebben om zich in te schrijven voor een nieuwe concessie. Dit blijkt uit het feit dat geen enkele vervoerder zich heeft gemeld voor de door de provincie Gelderland uitgeschreven concessie voor de Valleilijn, de treinverbinding tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. Momenteel rijdt Connexxion dit traject. De concessie loopt december 2021 af. De provincie heeft laten weten voor dit normaal gesproken drukke traject een noodconcessie voor te bereiden.

Verder werd in het derde kwartaal bekend dat Keolis definitief de nieuw te vormen concessie IJsselland verliest in verband met onregelmatigheden bij de aanbesteding. Er komt een noodconcessie tot eind december 2022, die door Keolis wordt gereden. De provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel zullen de concessie IJssel-Vecht opnieuw aanbesteden. Het is nog niet duidelijk of de noodconcessie dezelfde dienstregeling zal bieden als voorheen.

EINDE