



OV Ombudsman

Kwartaalrapportage 1 oktober 2020 – 31 december 2020

Onderwerpen:

Nieuwe dienstregelingen in het OV

Mondkapjesplicht en ontheffingen

Toegankelijkheid OV voor reizigers met een beperking

Niet gebruikte treintickets

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Samenvatting en aanbevelingen.....	4
3. Resultaten.....	6
4. Trends	8
4.1 Nieuwe dienstregelingen in het OV (en gevolgen van corona)	8
4.2 Mondkapjesplicht en ontheffingen	12
4.3 Toegankelijkheid openbaar vervoer voor mensen met een beperking	14
4.4. Niet gebruikte treintickets	15
5. Cijfers oktober- december 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

2020 was een absurd jaar. Het stelde OV-bedrijven voor lastige vragen, daarvan zijn we ons als OV ombudsman zeer bewust. Klachten die een jaar geleden nog een zwaar accent kregen in onze rapportages, hebben we dit jaar beoordeeld in het licht van de sterk gewijzigde omstandigheden. Soms met begrip voor de (financiële) positie van een OV-bedrijf, maar vaak ook met begrip voor de reizigers, die ook in moeilijke tijden kwalitatief goed openbaar vervoer verwachten.

2020 heeft een groot beroep gedaan op onze flexibiliteit. Dat geldt voor burgers en voor bedrijven, dus ook voor OV-bedrijven. En nog steeds kunnen omstandigheden elk moment weer veranderen en weet niemand precies hoe de wereld eruitziet over een half jaar. Toch moeten we ons daarvan een beeld blijven vormen. Wij proberen dat althans, ook in deze rapportage over het vierde kwartaal van 2020.

Dus signaleren we goed nieuws, bijvoorbeeld een bericht uit Friesland en Groningen, waar reizigers in het openbaar vervoer geen dubbel opstaptarief meer hoeven te betalen bij een overstap binnen het regionale bus- en treinvervoer van Arriva en Qbuzz. De OV ombudsman pleit al lang voor zulke maatregelen. Een mooi succes dus! Het afschaffen van het dubbele tarief past volgens de vervoerders bij de gezamenlijke ambitie van beide provincies om reizen in het noorden toegankelijker te maken. Daar zijn wij het helemaal mee eens. Hoewel in het licht van de coronacrisis zulke berichten natuurlijk snel wegsmelten, hoop ik dat dit goede voorbeeld snel navolging krijgt elders in het land.

Niets is zeker, dat zal vooralsnog ook gelden in 2021. Het is goed dat we ons daarop instellen. Wat gebeurt er als scholieren en studenten plotseling wel weer naar de school of de universiteit kunnen? Wat kunnen we als ze op heel andere tijden gaan reizen? Of misschien veel minder of juist méér op pad gaan? Hoelang blijven we thuiswerken? En hoe gaat het wat dit betreft ná de coronacrisis? De meest flexibele vervoerder heeft een goede kans in de ogen van de reiziger ook de meest succesvolle te zijn.

Met begrip voor de moeilijke omstandigheden zullen we ook in 2021 de OV-wereld constructief-kritisch blijven volgen. Dat mag u van ons als OV ombudsman blijven verwachten. Is er tenminste iets zeker.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat een beknopte samenvatting van de hoofdlijnen van deze rapportage over het vierde kwartaal van 2020. Hierin doen we (op grond van de klachten die bij ons binnenkwamen) ook enkele aanbevelingen voor verdere verbetering van het openbaar vervoer.

Hoe flexibel zijn OV-bedrijven als de coronacrisis afzwakt en er meer mogelijk is? Met uitzondering van NS en GVB hebben de vervoerders hun **dienstregelingen** (flink) uitgedund (zie hoofdstuk 4.1). Dat is op zichzelf begrijpelijk als zoveel minder mensen gebruik maken van het openbaar vervoer. Wat 2021 brengt is onzeker, maar het is best mogelijk dat snel meer kan dan we nu voor mogelijk houden. Dan is het vreemd dat bijvoorbeeld een OV-bedrijf als U-OV nu al zegt pas medio dit jaar te gaan bekijken of aanpassingen mogelijk zijn. Als de eerste maanden van 2021 positief nieuws opleveren, zou het reizigersaantal zo maar snel op kunnen lopen.

De vraag is of vervoerders net zo snel bus- en tramlijnen kunnen toevoegen als dat deze zijn geschrapt. De mededeling van U-OV doet ons daaraan twijfelen, terwijl bijvoorbeeld Keolis meldt dat het zal kijken hoe de dienstregeling kan worden uitgebreid *zodra* de coronamaatregelen versoepelen.

Aanbeveling 1:

De OV ombudsman bepleit een dynamische, flexibele aanpak bij de overgang naar het ‘nieuwe normaal’ door OV-bedrijven als de coronacrisis geleidelijk voorbijgaat. Dus geen grondige studie van wat weer mogelijk is na een langere periode, maar snel opschalen van de dienstregeling als het weer kan. Gezien het onvoorspelbare verloop van 2021 zal dit een must zijn, wil het Nederlandse openbaar vervoer toereikend zijn voor de vraag.

In deze rapportage besteden we - net als het vorige kwartaal - aandacht aan de plicht tot het dragen van een **mondkapje** in het openbaar vervoer (zie hoofdstuk 4.2). Een van de problemen in het derde kwartaal was dat reizigers die om medische redenen geen mondkapje kunnen dragen, in een lastige positie verkeerden. Enerzijds zei de rijksoverheid dat ze dan ontheffing kregen van deze verplichting, anderzijds zeiden OV-bedrijven dat ze daar niet aan konden beginnen.

Dat probleem is in principe opgelost met enkele richtlijnen. In de praktijk zijn daarmee nog niet alle problemen van de baan. Voor sommige passagiers voelt het als een aantasting van hun privacy dat ze met medewerkers van het OV-bedrijf medische gegevens moeten delen, terwijl andere reizigers vaak weer weinig begrip opbrengen voor het feit dat sommigen niet verplicht zijn een mondkapje te dragen. Dit thema zullen we nauwlettend blijven volgen, juist omdat wij ook vinden dat mensen met een medisch issue recht hebben op goed openbaar vervoer.

In het verlengde daarvan vragen we in deze rapportage aandacht voor de **toegankelijkheid** van het openbaar vervoer voor reizigers met een rolstoel of een ander vervoermiddel dat nodig is vanwege een fysieke beperking. In een specifieke casus, die ook door de OV ombudsman is behandeld, kreeg een rolstoelgebruiker die moeilijk van de bus gebruik kon maken, gelijk van zowel de Geschillencommissie Openbaar Vervoer als van het College voor de Rechten van de Mens.

Hoewel vervoerders het nodige doen om dit probleem op te lossen, is dat niet altijd genoeg. Zelfs nieuwe OV-trajecten blijken voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers soms onneembare hindernissen. Dat kan in een vergrijzende samenleving een steeds groter probleem worden. Het is goed dat de overheid met vervoerders en

belangenorganisaties daarover in gesprek is, zo blijkt uit een [brief](#) van 11 november 2020 van staatssecretaris Van Veldhoven van het Ministerie van I&W aan de voorzitter van de Tweede Kamer.

Aanbeveling 2:

Het openbaar vervoer heeft de plicht om in voldoende mate te blijven werken aan toegankelijkheid van het OV voor mensen met een beperking. Onze dringende oproep aan OV-bedrijven en hun concessiehouders is om iedere keer weer verbetering aan te brengen in die toegankelijkheid.

Een apart onderwerp (zie hoofdstuk 4.3) is dat veel reizigers tijdens de coronacrisis betalen of hebben betaald voor **OV-tickets en abonnementen**, zonder dat daar een **vervoersprestatie** tegenover staat. Hebben deze reizigers recht op een teruggave van het betaalde of een voucher? Dat ligt genuanceerd, vindt de OV ombudsman.

Soms hebben reizigers (bij internationale trajecten) bewust gekozen voor het goedkoopste ticket, dat niet kan worden geannuleerd. Wel is het is de plicht van een OV-bedrijf hierover goed te communiceren en niet te veel kleine lettertjes te gebruiken.

De OV ombudsman blijft het jammer vinden dat er geen gebaar is gemaakt naar de vele reizigers die hun abonnement hebben aangehouden. Klanten van NS hadden de mogelijkheid om over te stappen naar een NS Flex Basis abonnement. Doordat anderen hun abonnement niet opzegden of die mogelijkheid niet kregen, behielden vervoerders (een deel van) hun inkomsten. Een gebaar naar deze groep zou ook goed zijn uit het oogpunt van klantenbinding op langere termijn.

Aanbeveling 3:

De OV ombudsman pleit voor een compensatie voor de groep mensen die hun OV-abonnement hebben behouden, terwijl ze op advies van de overheid niet mochten reizen en die dat nauwelijks gedaan hebben.

Ten slotte nog een onderwerp dat fietsers aangaat (zie hoofdstuk 5). NS heeft in de algemene voorwaarden van de eigen **fietsenstallingen** een extra bepaling opgenomen, die blijkbaar al wel in de 'huisregels' vermeld stond. Je mag je fiets niet langer dan 28 dagen laten staan zonder er gebruik van te maken. Dat lijkt deels logisch, want de NS-fietsenstalling is geen gewone fietsenstalling. Maar anderzijds, het gaat hier om betalende gebruikers van een fietsenstalling, om aanvullend te handhaven op betalende klanten die niets verkeerd doen, komt vreemd over. Zeker in de coronatijd kunnen reizigers hierdoor in problemen komen. Denk bijvoorbeeld aan de scholieren/studenten die hun fiets gestald hebben, maar voorlopig nog niet naar school kunnen. Of aan de forensen die momenteel thuiswerken en hun 'kantoorfiets' in een stalling hebben staan. Let wel, al deze reizigers betalen gewoon door.

Aanbeveling 4:

NS doet er goed aan de beperkende voorwaarden ten aanzien van het gebruik van fietsenstallingen (maximaal 28 dagen achtereen) in elk geval tijdens de coronacrisis buiten werking te stellen. Ook voor de periode daarna is OV ombudsman in het geheel niet duidelijk wat hiermee bereikt wordt.

3. Resultaten

De OV ombudsman registreert klachten van reizigers, die er niet uitkomen met een OV-bedrijf. Op grond van deze klachten doen we aanbevelingen voor verbetering van het openbaar vervoer (zie hoofdstuk 2 van deze rapportage). Als het kansrijk is, bemiddelen we ook in het belang van reizigers. In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele van de resultaten die hierbij (mede) dankzij de OV ombudsman in het vierde kwartaal van 2020 zijn geboekt.

Verkeerde datum

Een groepje jongeren kocht een aantal Jongeren Dagkaarten van NS om samen een dagje op pad te gaan. Bij de bestelling werd per ongeluk de verkeerde datum geselecteerd. Direct na de bestelling nam de groep contact op met de NS-klantenservice. “Niets aan te doen, over e-tickets vindt geen restitutie plaats”, krijgen de jongeren te horen. Hierop meldde een vader van een koper zich bij de OV ombudsman.

De OV ombudsman benaderde NS en verzocht coulance toe te passen. De e-tickets waren immers nog niet gedownload, er was direct contact opgenomen met klantenservice en er waren ook al nieuwe, vervangende tickets aangeschaft. NS stemde toe en betaalde €52,50 terug. Erg fijn dat NS coulance heeft verleend in dit geval. De OV ombudsman ontvangt echter meer vergelijkbare klachten. Reizigers blijken vaker fouten te maken bij de aanschaf van e-tickets. Dat er per definitie geen restitutie mogelijk is, baart ons zorgen.

Wel betaald, geen kaartje

Een reiziger kocht via een GVB-kaartautomaat een anonieme chipkaart met €20 saldo. De kaart kwam echter niet uit de automaat. De reiziger zocht naar GVB-personeel, maar er bleek niemand aanwezig. Hierop belde hij de klantenservice. De medewerker raadde hem aan naar het Centraal Station te gaan, om daar een restitutief formulier in te vullen. De reiziger deed dit, maar de aanvraag werd afgewezen. Hierop benaderde hij de OV ombudsman.

De OV ombudsman legde de klacht voor aan GVB. Het is volgens de ombudsman aannemelijk dat het verhaal van meneer klopt. Hij bezit een bonnetje, er is bewijs van het telefonisch contact met de klantenservice én meneer was direct afgereisd naar de servicedesk op het Centraal Station. GVB is het eens met deze redenering en besluit €27,50 over te maken. Een fijne oplossing.

Niet gebruikte rittenkaart

In januari 2020 kocht een reiziger een rittenkaart voor de bussen van AllGo in Almere. In maart werden alle niet-essentiële reizen afgeraden. Mede vanwege zijn hogere leeftijd gaf de reiziger gehoor aan de oproep. Er waren echter nog acht ritten over. Hij verzocht de klantenservice van Keolis de geldigheid te verlengen of restitutie te verlenen. Dit verzoek werd helaas afgewezen.

Na tussenkomst van de OV ombudsman besloot Keolis, het betrokken OV-bedrijf, de betrokkene uit coulance een nieuwe rittenkaart aan te bieden. Deze rittenkaart heeft een geldigheid van een jaar. De reiziger is erg tevreden met de geboden oplossing en hoopt snel gebruik te kunnen maken van de kaart. De ombudsman dankt Keolis voor het toepassen van coulance in deze lastige tijd.

Boete met Jongerendagkaart NS

Na de aanschaf van een NS Jongeren Dagkaart reist een jongeman met een trein van Keolis. Omdat hij reiziger nooit met de trein gaat is hij er niet van op de hoogte dat de dagkaart alleen geldig is in treinen van de NS. De reiziger ontvangt bij controle een boete. Keolis wijst het bezwaar op de boete af.

De OV ombudsman legt de klacht voor aan Keolis met het verzoek om coulance te verlenen. Dat er onwetendheid is over de geldigheid van het ticket is enigszins begrijpelijk, aangezien de 'gewone' NS Dagkaart bij alle vervoerders geldig is. Keolis besluit coulance te verlenen en de boete vervalt. Zij geven hierbij wel aan ontevreden te zijn over de communicatie door de NS aan reizigers. De aanschaf van de Jongeren Dagkaart verloopt uitsluitend via de NS app. Tijdens de aanschafprocedure wordt niet duidelijk aangegeven dat de kaart niet geldig is bij andere vervoerders. De NS is blij met de feedback die de OV ombudsman hierover heeft gegeven en gaat onderzoeken of het mogelijk is de communicatie naar de reiziger in de app aan te passen.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman in de maanden oktober, november en december 2020 heeft ontvangen, destilleren we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten. Dat zijn: de nieuwe dienstregelingen die in december en januari zijn ingegaan (4.1), de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer (4.2), de problemen die reizigers met een beperking tegenkomen (4.3) en de consequenties van de coronamaatregelen voor abonnementen en keuzedagen (4.4).

4.1 Nieuwe dienstregelingen in het OV (en gevolgen van corona)

Zoals ieder jaar wijzigden de vervoerders hun dienstregelingen in december 2020 en januari 2021. Maar 2020 was niet als ieder jaar. Welke invloed had het coronajaar op de nationale spoor- en busboekjes? Is er sprake van een (verder) afgeschaald aanbod of anticiperen vervoerders alvast op de eventuele reizigersgroei van later dit jaar? En hoe beoordelen we dit als OV ombudsman? Eerst een overzicht van de belangrijkste wijzigingen per vervoerder.

De **Nederlandse Spoorwegen** startte op 13 december met de dienstregeling 2021. NS laat weten dat deze dienstregeling 'voor veel reizigers (99 procent) herkenbaar is'. Er zijn enkele aanpassingen in aankomst- en vertrektijd, maar qua frequentie verandert er niets: vanwege corona reed 90 procent van de treinen en dit blijft zo. Ook blijven de eerder doorgevoerde wijzigingen van 9 november 2020 van kracht. Andere vermeldenswaardige aanpassingen zijn een kortere overstap in Baarn voor reizigers in de richting Soest en Den Dolder en een verhoging van het aantal Sprinters tussen Nijmegen en Den Bosch op zondag. Op www.ns.nl/dienstregeling staat een compleet overzicht.

De nieuwe dienstregeling van de Amsterdamse stadsvervoerder **GVB** zou eerst ingaan op 13 december 2020. Dit werd uitgesteld tot 3 januari 2021 omdat als gevolg van corona extra wijzigingen uitgewerkt moesten worden. Eén wijziging ging wel in op de oorspronkelijke datum: vanaf 13 december is tram 25 gaan rijden, wat betekent dat bus 55 is opgeheven. Met lijn 25 is er weer een rechtstreekse tramverbinding tussen Amstelveen-Westwijk en Station Zuid in Amsterdam. GVB meldt enkele aanpassingen in routes en vertrektijden, maar de meeste bussen, trams en metro's blijven rijden volgens hetzelfde schema en dezelfde frequentie. Reizigers kunnen de veranderingen vinden in de GVB-reisplanner.

In Rotterdam voerde **RET** officieel per 3 januari 2021 de volgende wijzigingen door: minder metroritten tijdens de spits, een lagere frequentie van veel buslijnen en enkele tramlijnen en geen weekendmetro en BOB-bussen. Sommige van deze aanpassingen waren al eerder doorgevoerd vanwege een hoger ziekteverzuim dan gebruikelijk.

HTM schrijft het volgende over de nieuwe Haagse dienstregeling: "De nieuwe dienstregeling van HTM gaat in op 3 januari 2021. Deze is afgestemd op de veranderde reizigersvraag als gevolg van de coronacrisis, waarbij HTM de kwaliteit van het openbaar vervoer zo goed mogelijk in stand houdt. De huidige dienstregeling (ingegaan op 1 september 2020) met minder ritten in de spits en meer spreiding over de dag, wordt in 2021 voortgezet, wel met vermindering van frequenties op lijnen waar dat kan."

De Utrechtse vervoerder **U-OV** reed – omdat er minder personeel beschikbaar was – per 15 november 2020 een basisdienstregeling vergelijkbaar met de zomerdienstregeling. Ook per 3 januari 2021 vinden wijzigingen plaats door de coronacrisis. U-OV spreekt van een 'enorme uitdaging'. Verschillende buslijnen vervallen of worden in

frequentie verlaagd. Volgens U-OV is goed gekeken naar de bereikbaarheid van de regio. Medio 2021 wordt gekeken of bijstellingen nodig en/of mogelijk zijn.

Arriva rijdt per 3 januari 2021 met minder bussen in de concessie Zuid-Holland Noord. Voor Arriva Drenthe en Arriva Overijssel zijn de wijzigingen minimaal. Arriva meldt in Flevoland geen wijzigingen.

Vervoerder **EBS** meldt het volgende over de concessie Waterland: “Door corona is het aantal reizigers in het openbaar vervoer sterk gedaald. Ook in 2021 zal het aantal reizigers ver achterblijven bij de situatie vóór corona. De aanpassingen zijn noodzakelijk, omdat minder reizigers zorgen voor minder inkomsten voor vervoerders. Ze zijn ook mogelijk, omdat er nu veel minder mensen gebruik maken van het openbaar vervoer.” Dit betekent voor reizigers onder andere dat er minder vaak een bus rijdt op lijnen met (nu nog) hoge frequenties. Ook vervallen enkele buslijnen, zoals toeristenlijn 817, buslijn 371 en lijn 379. Tenslotte zal de frequentie van de nachtlijnen omlaag gaan.

Voor de concessie Voorne – Putten & Rozenburg van EBS geldt ook dat er minder vaak een bus zal rijden op lijnen die nu nog een hoge frequentie hebben. Daarnaast moeten mensen die gebruik maken van de route tussen Brielle, Busstation Ruggie en het Maasvlakte Transferium voortaan gebruik maken van de Maasvlaktehopper. Reizigers vanuit het zuiden van Hellevoetsluis profiteren van het herstel van de directe verbinding met Spijkenisse. Tenslotte vervallen op meerdere lijnen een aantal (eerste en laatste) ritten die voorheen een beperkte bezetting hadden.

Keolis besluit de bussen van AllGo minder vaak te laten rijden. Het gaat om een tijdelijke aanpassing. Zodra de coronamaatregelen versoepelen en er weer meer reizigers verwacht worden, zal de vervoerder de dienstregeling hierop aanpassen. Omdat de bussen van Syntus Gelderland en Syntus Overijssel onder de naam RRReis het nieuwe reisgebied IJssel-Vecht gaan vormen, verandert het aanbod voor de reiziger überhaupt. Keolis spreekt van een betere aansluiting in de regio en meer reismogelijkheden. Reizigers kunnen de reisplanner checken om te zien wat dit voor hen betekent.

Ook reizigers in de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem krijgen te maken met een afgeschaald aanbod. Vervoerder **Qbuzz** verlaagt de frequentie van verschillende lijnen, er zijn minder extra ritten in de spits en de eerste en laatste trein vervallen op de MerwedeLingelijn. Qbuzz laat weten dat er voor alle reizen een alternatief is, maar dit zal de reizigers wel extra tijd kosten. Voor de concessie Groningen en Drenthe moeten reizigers kijken of de aansluiting van de bus op de trein nog actueel is. Vanwege aanpassingen in de dienstregelingen van NS, Keolis en Arriva kan dit veranderd zijn. Ook vervalt buslijn 40, wat gedeeltelijk wordt opgevangen door lijn 20.

Connexion schaalte het busvervoer in de concessie Amstelland Meerlanden met 10 procent af. Ook in de concessies Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek vervallen ritten of neemt de frequentie af. In ieder geval tot en met 17 januari is sprake van het opheffen van verschillende ritten. Dit kan leiden tot langere reistijden.

Het busvervoer van **Breng** in de concessie Arnhem-Nijmegen reed vanwege corona al volgens een aangepaste dienstregeling. Per 3 januari 2021 voert Breng nog een aantal aanvullende wijzigingen door vanwege verder teruggelopen vraag. Hierdoor verdwijnen enkele lijnen of wordt de frequentie van bussen verlaagd.

De gedeelde concessie **OV Regio IJsselmond** meldt geen verandering in de dienstregeling. Voor de Waterbus Rotterdam – Drechtsteden zijn nog geen wijzigingen bekend voor de dienstregeling van 2021.

Evaluatie van de wijzigingen

Met uitzondering van NS en GVB schalen de Nederlandse vervoerders hun dienstregelingen (flink) af. Vaak met een minimum van 10 procent vergeleken met de situatie voor corona. Veel ritten worden ingekort of vervallen helemaal. De OV ombudsman begrijpt dat deze keuzes zijn gemaakt. Er maken immers (veel) minder reizigers gebruik van het openbaar vervoer, en dus zijn er ook minder treinen, trams, bussen en metro's nodig om hen te vervoeren. Zeker gezien het financieel zware jaar dat de vervoerders achter de rug en (wellicht ook nog voor de boeg) hebben is dit begrijpelijk.

De OV ombudsman signaleert echter wel verschillen in de aanpak van en de communicatie over de nieuwe dienstregelingen. Vrijwel alle vervoerders motiveren de gemaakte keuzes met de coronacrisis als argument. De onzekerheid over het aantal te vervoeren reizigers in 2021 is merkbaar. Een eventuele bijstelling van de huidige dienstregeling wordt dan ook door een aantal vervoerders besproken. U-OV zegt hierover het volgende:

“Binnen de besparingsopgave voor de dienstregeling 2021 heeft U-OV een pakket samengesteld met slechts beperkte ruimte voor verbeteringen. Medio 2021 wordt gekeken of bijstellingen nodig zijn. Hopelijk in positieve zin, wanneer het verloop van de coronacrisis opschaling van het OV weer toelaat.”

Met de start van het landelijke vaccinatieprogramma in het achterhoofd is positieve verandering absoluut geen zekerheid, maar wel een mogelijkheid. Wanneer de eerste maanden van 2021 goed nieuws brengen, zou het reizigersaantal zo maar snel op kunnen lopen. De vraag is of vervoerders net zo snel bus- en tramlijnen kunnen toevoegen als dat deze geschrapt zijn. Hoe begrijpelijk ook, bovenstaande mededeling doet ons hieraan twijfelen. Wij willen overigens benadrukken dat U-OV dient als voorbeeld ter illustratie van een aanpak die door meerdere vervoerders gehanteerd wordt en ons zorgen baart.

Ook als de reizigersaantallen niet toenemen, is het monitoren van de huidige aangepaste dienstregelingen erg belangrijk. Is er overal voldoende dekking? Worden er geen belangrijke haltes gemist? En als dit het geval is, kan dit snel worden aangepast? Het beantwoorden van deze vragen vraagt om een dynamische benadering van de vervoerders en hun opdrachtgevers. Bij sommige vervoerders is dit bewustzijn duidelijk zichtbaar in de communicatie. Voor de bussen van AllGo meldt Keolis op de eigen website:

“De wijzigingen in de nieuwe dienstregeling zijn dan ook tijdelijk. Zodra de coronamaatregelen versoepelen en er weer meer reizigers gebruik maken van het OV, kijkt AllGo hoe de dienstregeling weer kan worden uitgebreid.”

Bovenstaande benadering weerspiegelt de dynamische aanpak die wij nodig achten. Er volgt geen beschouwing na een langere periode, maar direct op het moment van versoepelingen. De OV ombudsman hoopt dat Keolis deze aanpak in de praktijk kan brengen, voor de bussen van AllGo, maar ook voor de andere concessies die dit bedrijf voor zijn rekening neemt. En wellicht hebben ook veel andere vervoerders voornemens om deze aanpak te volgen.

Vervoerders dienen de huidige aanpassingen constant te monitoren, om te zien of de huidige bezetting voldoende dekking biedt en er geen essentiële haltes worden overgeslagen. Wanneer er versoepelingen plaatsvinden en een groei van het aantal reizigers verwacht kan worden, moet er worden gekeken naar de

mogelijkheden om dienstregelingen weer uit te breiden. Gezien het onvoorspelbare verloop van 2021 is deze combinatie een *must*, wil het Nederlandse openbaar vervoer recht doen aan de ongetwijfeld fluctuerende vraag.

4.2 Mondkapjesplicht en ontheffingen

In de vorige kwartaalrapportage (over de periode van 1 juli tot en met 30 september) schreven we over de mondkapjesplicht, die per 1 juni was ingegaan in het openbaar vervoer. Ook het vierde kwartaal van 2020 klaagden reizigers over het reizen met mondkapjes. Die klachten gaan over het volgende:

- het feit dat medereizigers geen mondkapje dragen en gebrek aan controle daarop;
- het feit dat men sowieso een mondkapje moet dragen (terwijl dat volgens de klagers niet zou bijdragen aan het indammen van de coronacrisis);
- het ontbreken van duidelijkheid voor mensen die vanwege een medische omstandigheid geen mondkapje kunnen dragen.

Om met dat laatste te beginnen: die onduidelijkheid is gelukkig weggenomen. Tegelijkertijd met de invoering per 1 december 2020 van een algemene mondkapjesplicht in alle publieke binnenruimtes, stationsgebouwen en luchthavens hebben rijksoverheid en vervoerders een standpunt ingenomen over een ontheffingsmogelijkheid van de mondkapjesplicht.

De website van de rijksoverheid vermeldde al eerder dat een ontheffing mogelijk was als iemand vanwege een medische reden geen mondkapje kan dragen. De OV-bedrijven verenigd in OV-NL hebben begin december hun beleid ten aanzien van de ontheffing van de mondkapjesplicht bijgesteld. Reizigers kunnen kiezen voor een faceshield of op een andere manier aantonen waarom zij geen mondkapje dragen.

Dit kan door bijvoorbeeld:

- een document te tonen, waaruit blijkt dat iemand onder behandeling is van een arts, bijvoorbeeld een afspraak bij een arts, medicijnlijst et cetera. Het is niet mogelijk om voor dit doel een (huis)arts te vragen om een medische verklaring, want een arts mag een dergelijke verklaring niet afgeven);
- een hulpmiddel of medicijnen of een medicijnlijst te laten zien;
- een verklaring te tonen van een begeleider of een naaste die gebeld kan worden;
- een kaartje te tonen met daarop persoonsgegevens, de reden van het niet dragen van een mondkapje, een naam en telefoonnummer van een arts of een naaste of een stempel van bijvoorbeeld het ziekenhuis. Dit kaartje is te printen via de website van Vilans, een kennisinstituut voor mensen met een beperking.

Het is goed dat er meer duidelijkheid is voor reizigers en OV-personeel. De meeste vervoerders vermelden deze ontheffingsmogelijkheid ook op hun website. Alleen bij RET en Keolis konden wij deze informatie niet terugvinden.

Ondanks het feit dat er nu meer duidelijkheid is, doen zich helaas nog steeds incidenten voor met mondkapjes in het OV.

Ik ben een vrouw met een onzichtbare medische beperking, waardoor ik geen mondkapje kan dragen. Een chauffeur nam mij niet mee met de bus. Ik kreeg ook niet de kans om het uit te leggen. Ik was behoorlijk overstuur door het gedrag van deze chauffeur. Ik kan begrijpen dat hij het niet zag en dus niet geloofde, maar daarmee maakt hij het openbaar vervoer voor mij onbegaanbaar, want ik weet dan nooit zeker of ik op de plaats van bestemming ga aankomen. Het personeel van de servicebalie, een manager bij Arriva en twee

andere chauffeurs, hebben mij gelukkig wel geholpen en serieus genomen. Maar daarmee is het probleem niet opgelost. Regel a.u.b. iets voor mensen zoals ik en trek het breder in de maatschappij. Ik wil en kan gewoon meedoen.

Ik zit in de trein van Oss naar Breda. Om vijf voor half twee stappen in Tilburg drie jongeren in. Ze gaan tegenover mij zitten en zetten hun mondkapje af om uitgebreid te gaan zitten lunchen. Ik wil hiervan melding maken omdat ik me netjes aan de regels houd en een stel jongeren doet alsof het openbaar vervoer een restaurant is. Ook vraag ik me af waar de controle in de trein is gebleven. Ik volg dit traject regelmatig, maar ik zie nooit controle.

De organisatie IederIn, netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte, krijgt wekelijks 200 meldingen over de mondkapjesplicht. Een klein deel hiervan gaat over het openbaar vervoer. IederIn vindt de verplichting om te moeten aantonen dat je een beperking hebt, wanneer je geen mondkapje draagt, soms te ver gaan. Waarom zou je je medisch dossier met een buschauffeur of een medewerker van een supermarkt moeten delen? Toch bestaat wel degelijk het gevaar dat 'corona-ontkenners' de ontheffingsmogelijkheid zullen misbruiken. Iedereen kan immers op de website van Vilans (kennisorganisatie voor de langdurige zorg) een ontheffingspasje uitprinten.

Het misbruik van die ontheffingsplicht en het probleem dat het lastig is om aan te tonen waarom je geen mondkapje kan dragen zal vermoedelijk tot lastige situaties blijven leiden. De OV ombudsman heeft hiervoor geen oplossing. IederIn pleit voor een communicatiecampagne door de overheid, waarmee duidelijk wordt gemaakt dat er een groep mensen is die geen mondkapje kan dragen. Het zou inderdaad goed zijn dat er meer begrip komt voor de groep die echt geen mondkapje kan dragen. Ook zij moeten volwaardig aan de samenleving kunnen blijven deelnemen.

4.3 Toegankelijkheid openbaar vervoer voor mensen met een beperking

Het is een zeer hardnekkige klacht in het openbaar vervoer: het OV is vaak niet voldoende toegankelijk voor reizigers die aan een rolstoel gebonden zijn. De verantwoordelijkheid die OV-bedrijven wat dit betreft hebben, komt helder naar voren uit een uitspraak van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en een uitspraak van het College voor de Rechten van de Mens in een concrete casus over een reiziger die in Amsterdam veel met de bussen van het GVB reist.

Bussen hebben een rolstoelplank, die door de chauffeur bij de halte uitgeschoven moet worden als een rolstoelgebruiker zich aandient. Vervolgens kan de reiziger naar binnen rollen en wordt de plank door de chauffeur weer naar binnen gehaald. Dit herhaalt zich als de reiziger weer wil uitstappen.

De reiziger heeft in het verleden de volgende problemen ervaren:

- Meerdere keren werkten de elektrische uitrijplaten van de bus niet, waardoor hij op een volgende bus moest wachten;
- Meerdere keren wist de dienstdoende GVB-chauffeur niet hoe de uitrijplaat bediend moest worden;
- Ook kwam het voor dat bus niet goed aan de stoep stond, waardoor het uiteinde van de plaat de stoep niet bereikte.

In 2019 ontving de OV ombudsman voor het eerst een melding van deze reiziger. Dat jaar deed ook de Geschillencommissie uitspraak in zijn casus. In 2020 volgde het College voor de Rechten van de Mens. In beide uitspraken werd de reiziger in het gelijk gesteld. De Geschillencommissie oordeelde dat de klacht gegrond was en vroeg het GVB waar mogelijk en waar nodig de acties voor verbetering te intensiveren. In oktober 2020 oordeelde het College voor de Rechten van de Mens dat in deze voortdurende casus een *verboden onderscheid* wordt gemaakt op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van openbaarvervoerdiensten.

Kennelijk was het nodig om naar de Geschillencommissie en het College voor de Rechten van de Mens te gaan om de vervoerder tot een nog betere oplossing te bewegen, hoewel beide instanties de inspanningen van de vervoerder zeiden te zien en te waarderen. Wat deze casus zo wrang maakt is dat de reiziger zelfs na uitspraken door bovengenoemde instanties nog steeds regelmatig met hinder moet reizen of niet kan reizen.

Gezegd moet worden (en dat constateerde de OV ombudsman in een eerder stadium ook al) dat het GVB wel degelijk in flinke mate heeft geprobeerd heeft om tot een betere oplossing te komen. Er vinden extra controles plaats, er wordt een alternatieve oplossing gezocht, chauffeurs krijgen extra training. Die extra inspanningen blijven niet onopgemerkt en zijn ook te prijzen. Maar toch loopt deze reiziger nog regelmatig tegen het probleem aan dat hij niet met de bus mee kan.

De vraag blijft: hoe kan de OV-sector discriminatie op basis van een handicap voorkomen? En die vraag wordt klemmender in een vergrijzend land, waarin reizigers in toenemende mate gebruik zullen maken van een scootmobiel, rolstoel of ander hulpmiddel en daarmee zelfstandig willen reizen en dus zullen moeten in- en uitstappen.

Er wordt werk van gemaakt, maar duidelijk niet altijd met het gewenste resultaat. Zelfs bij nieuwe OV-lijnen (denk aan de vrij recent opgeleverde Uithoflijn in Utrecht) blijkt tóch weer dat niet alle haltes in combinatie met het rijdende materieel conform specificaties zijn. Tussen perron en de voertuigen bevindt zich bijvoorbeeld een te grote afstand, waardoor de wielen van een rolstoel vast kunnen blijven zitten. Of er is wel gebouwd volgens specificaties, maar alsnog vinden rolstoelgebruikers te veel hinder om volledig zelfstandig te kunnen reizen.

Wij willen een duidelijk signaal afgeven aan beleidsmakers, opdrachtgevers, uitvoerders, vervoerders om dit onderwerp niet los te laten, om te blijven verbeteren. Laten we er blijvend voor zorgen dat ál die reizigers die onder soms lastige omstandigheden wél zelfstandig reizen, steeds minder obstakels ervaren op hun reizen. Als OV ombudsman blijven wij nauw betrokken bij dit onderwerp.

4.4. Niet gebruikte treintickets

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan klachten van reizigers over het feit dat ze soms geen gebruik kunnen maken van hun abonnement of vervoerbewijs. Veel mensen gaan ervan uit dat de vervoerder eventuele gemaakte kosten altijd moet vergoeden. In de praktijk blijkt dit niet altijd het geval en het mag ook niet altijd gevraagd worden van OV-bedrijven.

Keuzedagen

Veel 60+-reizigers met een Voordeelurenabonnement of Dal Voordeel Abonnement maken gebruik van keuzedagen. Voor een bedrag van € 26,00 kunnen zij 7 dagen per jaar met de trein (2^e klasse) reizen. Toen half maart de intelligente lockdown werd afgekondigd, was het dringende advies dat alleen vitale beroepsgroepen van het openbaar gebruik zouden maken.

De meeste keuzedagen zijn twee maanden geldig. Doordat het reizen aan banden was gelegd, verliep de geldigheid van veel keuzedagen. NS speelde hierop in door reizigers de mogelijkheid te bieden vouchers aan te vragen, waarmee de geldigheid van de keuzedagen werd verlengd tot eind december 2020.

Tussen 1 juli en medio oktober konden reizigers zonder beperkingen gebruik maken van het openbaar vervoer. De oproep om niet nodeloos in de spitsuren te reizen was de enige beperking op dat moment. Hoewel het OV dus weer toegankelijk was voor iedereen, kozen veel mensen met keuzedagen ervoor, bijvoorbeeld vanwege hun leeftijd, toch niet met de trein te reizen.

In december kregen alle reizigers met keuzedagen een brief van NS waarin werd aangekondigd dat de keuzedagen niet opnieuw zouden worden verlengd. Per 1 januari 2021 zouden de keuzedagen van het jaar 2020 vervallen, met uitzondering van de keuzedagen van november en december. Deze blijven tot eind 2021 geldig, net als de nieuwe keuzedagen van 2021.

Veel abonnementhouders reageren teleurgesteld op het feit dat hun oude keuzedagen van voor november 2020 per 1 januari 2021 definitief vervallen zijn.

Gezien deze bizarre periode hebben wij dit jaar nauwelijks gebruik kunnen maken van ons NS-abonnement inclusief keuzedagen. Ons werd regelmatig door de overheid geadviseerd om niet per trein te reizen als het niet echt noodzakelijk was. De keuzedagen van vóór 1 november hebben wij daardoor niet gebruikt. Omdat wij zeventigers zijn, ons aan de voorgeschreven regels houden en de massa sinds maart 2020 mijden, zouden wij het toejuichen als NS ons zou compenseren voor de nog niet gebruikte keuzedagen.

De OV ombudsman onderkent de teleurstelling van de ouderen die zich erop hadden verheugd om in 2020 met hun keuzedagen te kunnen reizen. Corona heeft hier en op veel andere gebieden in ons leven roet in het eten gegooid. NS is reizigers in 2020 tegemoetgekomen door de in 2020 uitgegeven digitale keuzedagen te verlengen tot eind 2020. Bovendien bleven de treinen rijden. Dat sommige reizigers met keuzedagen in de zomer en nazomer dat niet wilden of te gevaarlijk vonden, is begrijpelijk, maar dit kan de vervoerder niet aangerekend worden.

De OV ombudsman begrijpt daarom dat de oudere keuzedagen van voor 1 november zijn vervallen per 1 januari 2021. Dat de nieuwe keuzedagen standaard een jaar geldig zijn is een verbetering ten opzichte van de oude situatie. Vreemd is echter wel dat treinkaartjes die in het voorjaar van 2020 zijn verkocht via Kruidvat en Trekpleister na een eerdere verlenging tot en met eind 2020 nu opnieuw zijn verlengd tot en met eind maart 2021. Dat is niet echt consequent.

Internationale treinkaartjes

Het bestellen van internationale treinkaartjes is vaak al niet erg makkelijk, maar in deze coronaperiode levert dit extra onduidelijkheid op. Reizigers die een internationale treinreis willen boeken hebben te maken met verschillende soorten tarieven. Bij elk van die tarieven (Superspartarief of Spartarief of volle prijs) horen andere voorwaarden, met name op het gebied van flexibiliteit. Bij goedkope tickets kun je in het algemeen je reis niet kosteloos annuleren of omboeken.

Wij hadden tickets voor Den Haag - Berlijn gekocht voor een stedentrip in de herfstvakantie. Er kwam een negatief reisadvies vanuit de overheid. Berlijn wilde geen bezoekers uit gebieden met een code rood, dus zouden we twee weken in quarantaine moeten en twee keer een coronatest moeten doen. Dat was niet haalbaar. NS International weigert een tegemoetkoming of terugbetaling van de tickets. Ze zeggen dat we een ander tarief hadden moeten boeken. De reis stond eigenlijk in mei gepland. Toen was het geen probleem om te annuleren, maar nu moeten we het maar uitzoeken.

Bij deze wil ik een klacht indienen omdat NS niet bereid is drie treintickets voor een voucher om te wisselen. Medio augustus werd vanuit de reisbranche opgeroepen weer tickets te gaan kopen. Op 7 september kochten wij drie treintickets in verband met een weekend Düsseldorf in november. Medio november kondigden de Nederlandse en Duitse overheid beperkende reismaatregelen af, waaronder géén toeristische reizen naar Duitsland en geen recreatieve hotelovernachtingen. We namen contact op met NS International om te vragen of omboeken van de reis of omzetten naar een voucher mogelijk is. Dat bleek niet te kunnen, want deze tickets zijn de goedkoopste klasse en volgens NS kunnen die niet gewijzigd worden. De treinen rijden gewoon, dus er kan gewoon gereisd worden. NS houdt vast aan de voorwaarden behorende bij de gebruikte boekingsklasse. Het moet toch voor de NS duidelijk zijn dat we van overheidswege niet hebben mogen reizen en daarom op de dag voor vertrek hebben moeten annuleren.

Net als bij vliegtickets krijgen treinreizigers in het algemeen alleen hun geld terug als de treinrit wordt geannuleerd. Vaker komt het voor dat de trein wel rijdt, maar dat er een reisbeperking door een land wordt ingesteld. In dat geval gelden de normale annuleringsvoorwaarden. Bij internationale treinreizen moet je dan kijken naar het tarief waarvoor je geboekt hebt. Bij reizen naar Duitsland kun je als reiziger bijvoorbeeld kiezen voor de Supersparpreis (meest voordelig, geen restitutie mogelijk), Sparpreis (iets duurder, vaak mogelijk om tegen een kleine vergoeding een voucher te krijgen als je wilt annuleren) of 'vol tarief'. Voor verbindingen van Nederland door Duitsland naar een derde land als bijvoorbeeld Zwitserland of Oostenrijk, biedt Deutsche Bahn alleen de voordelige Supersparpreis en 'vol tarief' aan. Als de reiziger dan een aantrekkelijke prijs wil, is de enige optie de boeking te doen tegen een Supersparpreis, met als consequentie de onmogelijkheid van omboeken of annuleren.

Telkens blijkt dat reizigers de consequentie van het kiezen voor de laagste prijs niet goed overzien. Zeker in deze onzekere tijden waarin de reisadviezen regelmatig wijzigen, maar de trein over het algemeen wel blijft rijden, nemen de reizigers hiermee een bewust risico. Op de website van de aanbieders van internationale treinreizen staan de annuleringsmogelijkheden per prijscategorie duidelijk genoemd, maar toch kiezen veel kopers voor de laagste prijs. De OV ombudsman kan in deze gevallen niet veel voor deze reizigers betekenen. Het blijft dus belangrijk dat reizigers zich voor het boeken goed verdiepen in de prijsopbouw en de annuleringsmogelijkheden en dat internationale OV-bedrijven hun reizigers voor de boeking hierover goed blijven voorlichten.

Abonnementen

In de rapportages over het eerste en tweede kwartaal van 2020 schreef de OV ombudsman over de kosten die abonneementhouders maken, terwijl de overheid dit jaar meerdere periodes adviseerde om vanwege corona niet met het openbaar vervoer te reizen. Ondanks aandringen van consumentenorganisaties om abonnementen tijdelijk op te schorten wilden veel vervoerders niet ingaan op dit verzoek. NS-abonneementhouders konden hun reisproduct tijdelijk omzetten naar NS Flex Basis, waarbij alleen reiskosten gemaakt worden, wanneer iemand reist. Enkele vervoerders kwamen hun abonneementhouders tegemoet door soepel om te gaan met het opzeggen van een abonnement. Volgens de algemene voorwaarden kun je je abonnement niet in het eerste jaar opzeggen, maar die mogelijkheid was er nu wel.

Het Rijk heeft de OV-bedrijven een beschikbaarheidsvergoeding betaald van ongeveer 1,5 miljard euro. De OV ombudsman blijft het jammer vinden dat geen gebaar is gemaakt naar de groep reizigers die hun abonnement heeft aangehouden. Door hun abonnement niet op te zeggen behielden de vervoerders immers ook (een deel van) hun inkomsten.

Ook ten aanzien van de OV studentenkaart, die voor inkomsten bij de vervoerder, maar voor een onnodige verhoging van de prestatiebeurs zorgt bij veel studenten, heeft OV ombudsman nog geen nieuwe ontwikkelingen vernomen. Dit dossier blijft OV ombudsman volgen.

5. Cijfers oktober- december 2020

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

Dit kwartaal kwamen 457 klachten binnen bij de OV ombudsman. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. Zoals u van ons gewend bent, lichten wij de cijfers toe bij tabel 3, 4 en 5.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	7	5	3	15	3,3 %
Dienstregeling	7	12	15	34	7,4 %
Dienstuitvoering	35	26	32	93	20,4 %
Informatievoorziening	4	7	6	17	3,7 %
Personeel	4	5	4	13	2,8 %
Station- en haltevoorziening	2	8	10	20	4,4 %
Veiligheid en overlast	1	8	6	15	3,3 %
Vervoermiddel	11	14	14	39	8,5 %
Vervoerbewijs	50	72	89	211	46,2 %
	121	157	179	457	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	0	0	1	1	0,2%
Arriva	13	5	10	28	6,0%
Breng	2	2	1	5	1,1%
Connexxion	4	5	4	13	2,8%
EBS	1	1	1	3	0,6%
GVB	4	2	6	12	2,6%
Hermes	1	2	0	3	0,6%
HTM	1	3	3	7	1,5%
Keolis Nederland	7	7	8	22	4,7%
KS OV-chipkaart	3	6	3	12	2,6%
NS	63	102	120	285	61,3%
NS International	3	3	2	8	1,7%
OV Algemeen	4	3	7	14	3,0%
Qbuzz	3	3	5	11	2,4%
RET	4	7	5	16	3,4%
U-OV	10	10	5	25	5,4%
	123	161	181	465	

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Arriva	2	6	9	1	2	0	0	3	5	28	6,0%
Breng	0	0	1	0	1	0	0	1	2	5	1,1%
Connexxion	1	2	8	0	0	0	1	0	1	13	2,8%
EBS	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0,6%
GVB	0	1	0	0	1	1	1	2	6	12	2,6%
Hermes	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3	0,6%
HTM	1	0	2	1	0	0	1	1	1	7	1,5%
Keolis Nederland	2	10	5	0	0	0	1	1	3	22	4,7%
KS OV-chipkaart	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	2,6%
NS	8	14	34	13	3	16	9	18	170	285	61,3%
NS International	0	0	2	0	0	0	0	0	6	8	1,7%
OV Algemeen	0	1	0	0	0	0	0	7	6	14	3,0%
Qbuzz	0	0	9	0	0	0	0	0	2	11	2,4%
RET	1	0	7	0	2	2	1	3	0	16	3,4%
U-OV	0	0	16	0	4	1	1	2	1	25	5,4%
	15	35	95	17	13	20	15	39	216	465	

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 categorie waaraan de meeste klachten zijn toegekend is vervoerbewijs (216), op respectabele afstand gevolgd door de categorie dienstuitvoering (95). De klachten binnen de categorie vervoerbewijs staan uitgesplitst in tabel 4.

Dienstuitvoering

Aan de 95 klachten binnen deze categorie werden in totaal 131 trefwoorden toegekend (aan één klacht kunnen meerdere trefwoorden worden toegekend).

De trefwoorden die binnen de categorie dienstuitvoering het vaakst werden toegekend zijn vertraging, capaciteit, halte overslaan en uitgevallen ritten. Hieronder ziet u per vervoerder een uitsplitsing van de trefwoorden die binnen de categorie dienstuitvoering werden toegekend.

categorie dienstuitvoering	Aangepaste dienstregeling	Aansluiting	Capaciteit	Halte/station overslaan	Informatievoorziening	Klantenservice	Restitutie	Te vroeg vertrek	Uitgevallen ritten	Vertraging	Vervangend vervoer	Totaal
Arriva	1	1	0	1	0	0	0	1	4	2	0	10
Breng	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Connexxion	0	0	0	2	2	2	0	3	1	2	0	12
EBS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
HTM	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Keolis Nederland	1	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	6
Nederlandse Spoorwegen	1	3	14	0	4	1	7	1	9	7	8	55
NS International	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	4
Qbuzz	0	0	0	5	3	0	0	1	3	1	0	13
RET	0	0	0	3	2	0	0	0	0	4	0	9
U-OV	0	0	2	7	0	0	0	3	1	3	0	16
	3	4	21	20	12	3	8	11	18	23	8	131

Volle treinen en bussen

Ondanks de zeer sterke afname van het aantal reizigers, kan het toch voorkomen dat een reiziger in een volle bus of trein terechtkomt. Dat is niet zo erg als het een incident is, maar uit onderstaande klachten blijkt dat sommige reizigers hiermee vaker te maken hebben. De OV ombudsman hoopt dat vervoerbedrijven er alles aan zullen doen om dergelijke capaciteitsproblemen te voorkomen.

Mijn dochter reist dagelijks van Kampen naar Zwolle, met de trein van Keolis, om 7.32 of 8.02 uur. Sinds station Stadshagen is toegevoegd is die trein niet alleen heel vaak vertraagd, het is ook vaak maar één treinstel (voorheen twee), waardoor de trein veel te vol zit. Een ongewenste situatie, zeker met corona.

Al meerdere malen dit meegemaakt. Ik reis om kwart voor zeven vanuit Rotterdam CS naar Roermond. In Eindhoven overstappen. Dan staat het perron mudjevol. Dan komt de trein aan uit de richting Utrecht. Dan wordt een treinstel afgekoppeld. Ik begrijp werkelijk niet wat daarvan de bedoeling is. Het is coronatijd. Tjokvol, geen plaats en iedereen vlak bij elkaar. Ze willen dat meer mensen het openbaar vervoer gebruiken, dan vind ik dat de NS langere treinen op dat traject laat rijden.

Halte/station overslaan

De OV ombudsman ontvangt regelmatig klachten over het overslaan van een bushalte. Soms komt de bus helemaal niet opdagen en soms rijdt de bus de halte voorbij. Wat het vreemd maakt, is dat reizigers ons melden (dat zij in de veronderstelling zijn) dat de buschauffeur hen wel heeft zien staan, maar dat hij simpelweg niet stopt bij de halte. Of dit bewust gebeurt, is niet te zeggen, maar opmerkelijk is het wel. Had de chauffeur wellicht haast of heeft hij de reiziger niet zien staan?

Op het moment van wachten bij de bushalte, is de buschauffeur doorgereden. Ik stak mijn hand netjes uit en de mevrouw keek mij aan en reed door. Het gebeurt vaker dat de lijn 48 van U-OV of te laat is of dat deze doorrijdt. Nu moet ik een half uur wachten.

Mijn klacht is dat ik op de buslijn 74 van Qbuzz aan het wachten was bij het bushokje en hem aan zag komen rijden. Ik stond op en ging klaarstaan met de OV-chipkaart in de hand, vervolgens rijdt de bus verder en slaat deze halte over.

Klachten over de dienstuitvoering van vervoerders worden door ons samen met de andere klachten maandelijks doorgestuurd naar de betreffende vervoerders. Wij hopen dat de vervoerders de meldingen van reizigers beschouwen als aandachtspunt om de dienstuitvoering waar mogelijk te verbeteren.

Bravoflex

In 2017 introduceerde de provincie Noord-Brabant Bravoflex, een systeem van vervoer op afroep, als aanvulling (Eindhoven) of ook ter vervanging van reguliere maar onrendabele buslijnen (Helmond). In het vierde kwartaal van 2020 heeft de provincie bekendgemaakt te stoppen met Bravoflex, omdat reizigers er te weinig gebruik van zouden maken en het daardoor te duur werd. Reizigers waren op zich wel tevreden over deze manier van vervoer, aldus de provincie. De provincie heeft nu aangekondigd onderzoek te doen naar het combineren van een systeem als Bravoflex met het collectieve vervoer vanuit de WMO. Dit houdt in dat ook mensen zonder WMO-pas op afspraak van deze vorm van vervoer gebruik zouden kunnen maken. In Helmond, waar lijnen waren geschrapt bij de introductie van Bravoflex, komen twee buslijnen (52 en 54) van Hermes weer terug.

In veel regio's in Nederland worden flexvarianten van openbaar vervoer vaak als oplossing gezien voor moeilijk bereikbare gebieden of buslijnen met weinig reizigers. De OV ombudsman denkt dat het goed is dat overheden en OV-bedrijven die ook nadenken over nieuwe flexconcepten profiteren van de ervaringen in Noord-Brabant.

Voorwaarden fietsenstalling

Hoe lang mag je je fiets achter elkaar stallen als je een abonnement van een jaar hebt afgesloten voor de fietsenstalling? NS heeft in het vierde kwartaal van 2020 aangekondigd dat per 1 januari 2021 een termijn van 28 dagen wordt toegevoegd aan de voorwaarden, zo meldde een reiziger ons.

Ik kreeg vandaag de aankondiging dat de NS van mij verlangt dat ik elke 28 dagen minimaal één keer bij de fietsenstalling mijn fiets moet in- en uitchecken. Dat is in mijn geval (en in dat van een hele hoop anderen)

rampzalig. En het gaat de druk op de beperkte hoeveelheid OV-fietsen enorm verhogen. Onbegrijpelijk. Ik heb al sinds jaar en dag een stallingsabonnement voor Muiderpoort, zonder probleem. Tientallen jaren kon ik er elke dag mijn fiets ophalen en terugbrengen. Sinds twee jaar, door een functiewijziging op mijn werk, is het soms twee keer in die 28 dagen en soms wel 40 dagen niet, dan weer twee keer in 14 dagen. Ik betaal gewoon voor die stalling. Maar die fiets moet er wel staan. Dit is geen wijs besluit.

Wij deden navraag bij NS, omdat ons niet duidelijk was waarom NS een dergelijke termijn wil hanteren. NS liet ons weten dat een jaarabonnement niet automatisch betekent dat de fiets een jaar lang aaneengesloten in de stalling mag staan. De termijn van 28 dagen was al van kracht, maar stond alleen vermeld in de huisregels en niet in de voorwaarden van het jaarabonnement. Dit heeft volgens NS in het verleden geleid tot verwarring bij abonnementshouders. NS hoopt hiermee duidelijkheid te verschaffen.

Wij denken dat NS er goed aan doet om in ieder geval in coronatijd deze voorwaarden op te schorten. Denk bijvoorbeeld aan de scholieren/studenten die hun fiets gestald hebben, maar voorlopig nog niet naar school kunnen. Of aan de forensen die momenteel thuiswerken en hun 'kantoorfiets' in een stalling hebben staan. Wordt hun fiets dan verwijderd na 28 dagen? Daarnaast is het OV ombudsman niet duidelijk wat met de handhaving van deze maatregel bereikt wordt. Het gaat om betalende reizigers, die vooraf al hebben betaald voor een plek in een bewaakte fietsenstalling.

Klantenservice

De OV ombudsman ontvangt klachten van reizigers over de bereikbaarheid en afhandeling van klachten door de klantenservice van NS. Dit zijn bijvoorbeeld klachten over het niet kunnen versturen van een e-mail, het niet kunnen invullen van een klachtenformulier en het niet krijgen van een terugkoppeling.

NS heeft in 2019 besloten het online klachtenformulier en het contact via e-mail stop te zetten. In plaats daarvan konden reizigers hun klacht indienen via de chatservice op de website van NS, via social media (Twitter, Facebook) of via de telefonische klantenservice. Dit werkt helaas niet altijd even goed, zo laten reizigers ons weten. Vooral als zij horen dat ze geen terugkoppeling krijgen op hun ingediende klacht, levert dit frustratie op. Begrijpelijk naar ons idee.

Onderstaand enkele voorbeelden van opmerkingen over de Klantenservice van NS uit klachten die wij ontvingen. We zijn nog met de NS in gesprek over dit onderwerp.

.....De NS weet niet of ze mij wel of niet inlichten over de uitkomst van een klacht. Verder is er geen klachtenprocedure, anders dan telefonisch of per social media, waardoor de indruk gewekt wordt dat de klacht niet serieus wordt genomen.

Mijn dochter kocht een e-ticket omdat ze haar OV-chipkaart kwijt was, maar toen haar vervangende OV-chipkaart met de post kreeg had ze het ticket niet meer nodig. Ik nam via Facebook contact op met de klantenservice van NS om restitutie aan te vragen. Dit blijkt echter niet te kunnen omdat van een e-ticket niet na te gaan is of het gebruikt is. Omdat ik deze ontwerpfout in het e-ticket onder de aandacht van NS wil

brengen vroeg ik de klantenservice om een mailadres. Dat is er niet. Klachten kunnen worden "doorgezet". Wel wordt daarbij aangetekend dat er géén terugkoppeling plaatsvindt, maar dat je er als klant op moet vertrouwen dat de klacht "serieus wordt behandeld". Klantenservice moet persoonlijker, terugkoppeling is een must voor serieuze klachtenbehandeling

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Achteraf betalen	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Totaal	%
Arriva	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	8	2,0 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	4	1,0 %
Connexxion	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,5 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,5 %
GVB	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	13	3,2 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,5 %
Keolis Nederland	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	1,0 %
KS OV-chipkaart	1	0	0	1	4	0	0	4	0	0	0	2	0	0	3	1	0	1	0	3	0	0	0	20	4,9 %
NS	14	8	1	4	0	1	1	1	3	14	1	1	17	1	3	0	1	92	2	19	113	27	1	325	79,7 %
NS International	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	6	0	0	12	2,9 %
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	3	2	0	10	2,5 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	4	1,0 %
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,5 %
	18	12	1	5	4	1	1	6	10	14	2	2	22	1	3	3	2	103	4	21	137	34	2	408	

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totale aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend. 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 408 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 211, zoals te zien is bij tabel 1.

Restitutie en ongebruikte vervoerbewijzen

De trefwoorden die het meest zijn toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn restitutie en ongebruikte vervoerbewijzen. Dit zijn klachten over ongebruikte vervoerbewijzen, zoals de keuzedagen van NS en abonnementen van de stads- en streekvervoerders. Reizigers zien graag dat de geldigheid van deze producten verlengd wordt of willen anders restitutie voor de producten die zij hebben kunnen gebruiken. Deze klachten worden besproken in hoofdstuk 4.4 van deze rapportage.

Wel of geen feestdag

Op feestdagen reis je bij NS de hele dag met de korting waar je met je abonnement recht op hebt. Heb je bijvoorbeeld een Weekend Vrij-abonnement, dan kun je op feestdagen zonder extra kosten onbeperkt (vrij) reizen, ook als de feestdag op een doordeweekse dag valt. Heb je een kortingsabonnement, dan reis je op feestdagen de hele dag met korting.

Zo kende NS volgens haar eigen website in 2020 de volgende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag: 1 januari 2020
- Goede Vrijdag: 10 april 2020
- Pasen: 12 en 13 april 2021
- Koningsdag: 27 april 2021
- Bevrijdingsdag: 5 mei 2020
- Hemelvaartsdag: 21 mei 2020
- Pinksteren: 31 mei en 1 juni 2020
- Kerst: 25 en 26 december 2020
- Oudejaarsdag: 31 december 2020

Op 31 december 2020 is er helaas iets misgegaan. NS had oudejaarsdag op haar website aangemerkt als feestdag. Abbonementhouders zijn ervan uitgegaan dat zij op deze dag ook vrij of de hele dag met korting konden reizen met hun abonnement. In de praktijk bleek dat niet het geval te zijn. Reizigers kregen niet de korting waar zij recht op dachten te hebben. 31 december bleek in de systemen geen feestdag te zijn en reizigers betaalden zodoende onverwacht (extra) voor hun reis.

Enkele reizigers dienden bij ons hun klacht hierover in. Volgens een van deze reizigers heeft vrijwel het hele jaar op de website van NS gestaan dat 31 december een feestdag is. Een andere reiziger merkte op dat de tekst op de website pas op 31 december is aangepast. Dit werd bevestigd door de klantenservicemedewerkers van NS.

NS heeft bijna een jaar online staan dat je met een Weekend Vrij abonnement op Oudejaarsdag vrij kan reizen. Ze kwamen er naar eigen zeggen achter dat dit niet klopte en hebben de informatie op de site veranderd. Ze hebben de data veranderd naar 2021. Ik heb na deze tijd gereisd tussen Gouda en Utrecht en heb een verzoek gedaan tot vergoeding, alleen was dit niet mogelijk. Dit is mijns inziens niet redelijk om een jaar lang deze informatie te verschaffen en op de dag zelf te wijzigen met als resultaat dat reizigers na deze tijd geen enkele vergoeding zouden krijgen.

De OV ombudsman nam contact op met NS om te vragen wat er is misgegaan en of NS van plan was om de gedupeerde reizigers te compenseren. NS liet ons weten dat 31 december inderdaad als feestdag op de site stond aangemerkt. Dit was niet juist. Op 31 december is dit rond 10.00 uur 's ochtends hersteld op de website. NS betreurt het dat deze fout op de website heeft gestaan en zal onderzoeken hoe dit heeft kunnen gebeuren. NS liet verder weten dat het bedrijf klanten gaat compenseren die op oudejaarsdag 2020 hebben gereisd en in de veronderstelling waren dat zij vrij of met korting konden reizen. Dit betreft de klanten die zelf contact opnemen met NS via de klantenservice. Wij zijn blij dat NS snel met deze oplossing is gekomen.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	concessie	vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	0	0	1	0,2%
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	2	5	4	11	2,6%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	0	1	1	2	0,5%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	0	1	0	1	0,2%
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	1	2	2	5	1,2%
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	2	4	1	7	1,6%
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	1	0	0	1	0,2%
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	63	102	120	285	66,1%
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	0	0	1	1	0,2%
OV-bureau GD	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	1	1	0,2%
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	1	1	0	2	0,5%
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	1	2	0,5%
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	2	0	1	3	0,7%
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	0	1	2	0,5%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	1	2	1	4	0,9%
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	4	1	6	1,4%
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	0	0	2	2	0,5%
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	3	0	5	1,1%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	5	1	2	8	1,9%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	0	1	0	1	0,2%
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	0	1	2	0,5%
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	1	2	0	3	0,7%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	0	2	3	0,7%
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0	1	2	0,5%
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	1	0	1	0,2%
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	3	1	2	6	1,4%
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	0	0	1	0,2%
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	1	1	2	4	0,9%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	0	1	2	3	0,7%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	9	10	5	24	5,6%
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	2	0	3	0,7%
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	3	3	4	10	2,3%
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	0	1	1	0,2%
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	0	0	0,0%
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	2	0	3	5	1,1%
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	4	2	6	12	2,8%
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	0	0	1	1	0,2%
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
			112	150	169	431	

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 concessieverlener 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.

IJssel Vecht – Tijdelijke concessie voor Keolis

Vanaf zondag 13 december is de nieuwe concessie IJssel-Vecht van start gegaan, uitgeschreven door de provincies Gelderland, Flevoland en Overijssel. In deze nieuwe concessie zijn de voormalige concessies Veluwe en Midden-Overijssel opgegaan. Het vervoer wordt uitgevoerd door Keolis onder de naam RRReis.

De IJssel-Vecht concessie is in de plaats gekomen van de oorspronkelijk beoogde megaconcessie, waarin naast de provincies Gelderland en Overijssel ook Flevoland zou participeren. Keolis had deze aanbesteding gewonnen, maar vanwege onrechtmatigheden met sideletters raakte het OV-bedrijf deze concessie in mei 2020 kwijt. Om het openbaar vervoer voor reizigers te waarborgen, is een tijdelijke IJssel-Vecht concessie in het leven geroepen met een looptijd van twee jaar. Het is een groot gebied van Barneveld en Ede via Harderwijk, Zwolle en Dedemsvaart, maar ook de plaatsen Raalte, Deventer en Apeldoorn vallen hieronder. Voor de periode na 2022 wordt een nieuwe aanbesteding uitgeschreven.

Bijzonder aan deze tijdelijke concessie is dat Keolis met 246 nieuwe elektrische bussen gaat rijden. Recent bleek overigens dat de nieuwe bussen opstartproblemen hebben en meer dan gemiddeld stilvallen. Reizigers melden ons in het vierde kwartaal vooral problemen met aansluitingen en een verschraving van de dienstverlening op sommige lijnen.

Per 13 december wijzigt de dienstregeling in Apeldoorn. Er verdwijnen tientallen haltes en het wordt gepresenteerd als een verbetering. Voor ons verdwijnt de rechtstreekse verbinding naar het ziekenhuis. Met overstap gaan we er nu minstens twee keer zo lang over doen.

Sinds de nieuwe dienstregeling heeft de bus vanuit Apeldoorn naar Zwolle (lijn 203 en 204) geen goede aansluiting meer op de trein die van Zwolle naar Amersfoort en Den Haag vertrekt. De bus komt bijvoorbeeld 20 minuten over het uur aan in Zwolle en de treinen vertrekken om 15/16/17/18 minuten over het uur. Waarom is deze aansluiting zo verslechterd? Onderweg blijft de bus soms een paar minuten wachten op een halte. Als je die tijd wat korter zou maken, zou de bus eerder in Zwolle zijn, zodat ik wel mijn trein kan halen en niet een half uur hoeft te wachten.

Keolis liet ons weten dat in verband met de destijds toegenomen drukte op de weg reistijd toegevoegd moest worden aan de lijnen in bovengenoemde klacht. Keolis erkent dat hierdoor bepaalde aansluitingen onder druk zijn komen te staan. De vervoerder laat weten dat het simpelweg niet mogelijk is om op alle locaties een goede aansluiting te bieden. Het vreemde is dat de drukte op de weg als gevolg van corona flink is afgenomen, maar volgens Keolis kan de dienstregeling niet snel aangepast worden. Bovendien, als het weer drukker wordt op de weg zouden opnieuw wijzigingen moeten worden doorgevoerd.

Probleem met verkeerde afschrijvingen EBS Haaglanden

In eerdere rapportages schreef de OV ombudsman over verkeerde afschrijvingen door EBS in de regio Haaglanden. Dit had te maken met softwareproblemen, waardoor een verkeerde halte werd vermeld. Dit leidde soms tot te lage afschrijvingen van de OV-chipkaart, maar ook tot te hoge afschrijvingen. In september zouden

de problemen zijn opgelost door updates van het softwaresysteem. Toch meldde zich in november weer een reiziger uit Nootdorp bij wie te veel saldo was afgeschreven. De OV ombudsman heeft EBS opnieuw gevraagd dit probleem structureel op te lossen. Helaas wachten we nog steeds op een antwoord.