



# OV Ombudsman

**Kwartaalrapportage**  
**1 april 2022 – 30 juni 2022**

Onderwerpen:

Treinvervangend busvervoer Noord-Nederland

Personeelstekort bij OV-bedrijven

Reizen met Flex abonnement

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Samenvatting en aanbevelingen .....	4
Samenvatting .....	4
Aanbevelingen .....	4
3. Resultaten .....	6
4. Trends.....	8
a. Treinvervangend busvervoer Noord-Nederland.....	8
b. Personeelstekort bij OV-bedrijven.....	10
c. Reizen met Flex abonnement .....	13
5. Cijfers april – juni 2022 .....	15
Tabel 1. Klachten per categorie .....	15
Tabel 2. Klachten per vervoerder .....	16
Tabel 3. Categorie versus vervoerder .....	17
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs .....	21
Tabel 5. Klachten per concessie.....	24

# 1. Inleiding

OV Ombudsman heeft als doel reizigers te ondersteunen die klachten hebben over het openbaar vervoer en die zich door OV-bedrijven niet begrepen voelen of die de juiste weg niet weten. De ondersteuning gebeurt door klachten te registreren en – waar mogelijk en zinvol – te bemiddelen. De binnengekomen klachten bieden een kans om structurele tekortkomingen bloot te leggen.

We onderscheiden drie functies van OV Ombudsman:

1.       wegwijsfunctie
2.       bemiddelingsfunctie
3.       verzamel- en signaleringsfunctie

OV Ombudsman voert de volgende taken uit:

1.       Het doorverwijzen bij standaardklachten naar de betreffende vervoerder (wegwijsfunctie)  
Klachten horen in eerste instantie te worden afgehandeld door de instantie over wie de klacht gaat. OV Ombudsman helpt reizigers op een laagdrempelige manier aan de juiste informatie over rechten, plichten, vervoersvoorwaarden en klachtenprocedures.
2.       Het begeleiden van bijzondere klachten (bemiddelingsfunctie)  
Reizigers moeten eerst hun klacht bij de vervoerder hebben ingediend alvorens zij bij OV Ombudsman terecht komen voor bemiddeling.
3.       Het bundelen en rapporteren van klachten, het signaleren van trends in klachten en het doen van aanbevelingen op basis van deze trends (verzamel- en signaleringsfunctie)  
OV Ombudsman registreert alle klachten die reizigers voorleggen en stelt op basis daarvan objectieve signaalrapportages op die inzicht bieden in klachten- en vragenpatronen. Overheden en vervoerders kunnen de signaalrapportages analyseren en gebruiken voor beleidsvorming, bedrijfsvoering en het verbeteren van het openbaar vervoer. Ook belangenorganisaties kunnen de rapportages gebruiken voor hun beleidsontwikkeling en lobbywerk.

De rapportages en de daarin eventueel opgenomen aanbevelingen zijn terug te herleiden tot klachten van reizigers die zijn binnengekomen bij OV Ombudsman.

## 2. Samenvatting en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van de hoofdlijnen van deze rapportage over het tweede kwartaal van 2022. Hierin doen we ook enkele aanbevelingen voor verdere verbetering van het openbaar vervoer.

### Samenvatting

In het tweede kwartaal hadden treinreizigers in het noorden van het land veel last van de werkzaamheden bij station Groningen. Daarnaast was ProRail bezig met het vernieuwen van het spoor, de bovenleiding en verschillende overwegen op het traject tussen Meppel en Groningen. Drie weken lang waren reizigers op deze trajecten aangewezen op vervangend busvervoer. Helaas waren er structureel te weinig bussen beschikbaar, waardoor de bussen die wel reden overvol zaten. Het tekort aan bussen had te maken met het personeelstekort bij busleveranciers, aldus NS. Ook kwam het voor dat er helemaal geen bussen reden gedurende een aantal uren van de dag. Hierdoor hadden reizigers geen zekerheid of ze wel op tijd op hun bestemming zouden komen, omdat het onduidelijk was of er een bus klaar zou staan. Sommige mensen kozen ervoor om dit risico niet te nemen en ander vervoer te zoeken, bijvoorbeeld door met de eigen auto te gaan. Dit leidde tot extra kosten. Vooral voor abonneementhouders is dat zuur.

Daarnaast schrijft OV Ombudsman over de gevolgen van het personeelstekort bij OV-bedrijven. Reizigers klagen over rituitval bij zowel treinen als bussen en over volle treinen en bussen. Ook ontving OV Ombudsman klachten over het feit dat de dienstregeling onbetrouwbaarder wordt. Reizigers meldden dat ze voor niks bij de bushalte stonden te wachten en dat de informatievoorziening over uitval van treinen en bussen niet actueel was. Op het spoor wordt de lengte van de trein aangepast aan het beschikbare personeel. NS laat weten rekening te houden met de vervoersvraag bij maatregelen om de tekorten van personeel op te vangen. Wel bestaat de kans dat niet iedereen een zitplaats heeft. Ook al wordt er wel rekening gehouden met de vervoersvraag, de verkortingen leverden het tweede kwartaal regelmatig volle treinen op, zo meldden meerdere reizigers over verschillende trajecten.

Als derde hoofdonderwerp heeft OV Ombudsman aandacht besteed aan de informatie die reizigers met een Flex abonnement tijdens hun reis krijgen. Enkele reizigers klaagden bij OV Ombudsman dat de display bij in- of uitchecken alleen vermeldt 'Reizen op Rekening', maar niet of het abonnement aangesproken wordt, wat het tarief van de reis is en of er korting is toegepast.

### Aanbevelingen

Op basis van de signalen die OV Ombudsman in het tweede kwartaal van 2022 heeft ontvangen, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Bij grote werkzaamheden aan het spoor moet de serviceverlening aan reizigers veel beter. OV-bedrijven moeten ervoor zorgen dat er op tijd vervangend busvervoer wordt geregeld of dat de reiziger wordt geïnformeerd over andere opties om op de bestemming te komen. Vergoeding achteraf van gemaakte kosten door reizigers moet op coulante wijze gebeuren.

2. Uit de klachten rond het vervangend busvervoer bij werkzaamheden aan het spoor blijkt dat de informatievoorziening niet altijd onvoldoende en niet altijd betrouwbaar is. OV-bedrijven zouden ervoor moeten zorgen dat de informatie beter wordt en dat er op de stations personeel aanwezig is, dat de reizigers helpt wanneer ze gestrand zijn. NS heeft laten weten dat er een tekort is aan servicepersoneel, waardoor de vervoerder niet kan beloven dat er ten alle tijde personeel aanwezig zal zijn. OV Ombudsman begrijpt dat dit lastig kan zijn, zoals ook in andere branches het geval is, maar het zorgen voor goede ondersteuning voor gestrande reizigers moet beter.

3. Uitval van met name bussen wordt regelmatig opgelost door aan reizigers, die hierover klagen, achteraf een vergoeding van de reiskosten in de vorm van cadeaubonnen of dagkaarten te geven. Incidentele reizigers zijn vaak wel tevreden met deze oplossing. Gezien de grote schaal waarop uitval nu plaatsvindt, beveelt OV Ombudsman aan dat OV-bedrijven nadenken over een ander soort tegemoetkoming voor abonneementhouders, die beter aansluit bij de door hen geleden schade en bij de waardevermindering van het abonnement.

## 3. Resultaten

OV Ombudsman registreert klachten van reizigers die er zelf 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). In het belang van reizigers bemiddelen wij bij klachten, wanneer we kans zien op verbetering. In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele van de resultaten die (mede) dankzij OV Ombudsman in het tweede kwartaal van 2022 zijn geboekt.

### *Klantenservice onbereikbaar*

Een reiziger probeert na een concert van Leidschendam naar Alphen aan den Rijn te reizen. Vanwege werkzaamheden rijden er tussen Leiden en Alphen aan den Rijn vervangende bussen. De laatste bus zou om kwart voor 1 in de nacht vertrekken. Als de bus een paar minuten na vertrektijd nog niet ter plaatse is, besluit mevrouw contact op te nemen met de klantenservice. De NS klantenservice adviseert via twitter dat mevrouw telefonisch contact op moet nemen. Er wordt ook gezegd dat het telefonisch druk is en de wachttijd langer dan 5 minuten zal zijn.

Mevrouw neemt aan de hand van dit advies telefonisch contact op met NS. Nadat ze een half uur in de wacht heeft gestaan, geeft ze het op. Het is koud en mevrouw wil voorkomen dat zij, eenmaal aangekomen in eigen stad, alsnog naar huis moet lopen, omdat er geen bussen meer rijden. Mevrouw belt een taxi en komt op deze manier thuis. Als ze achteraf contact opneemt met de klantenservice, krijgt zij te horen dat de taxikosten niet vergoed worden, omdat ze de taxirit op eigen initiatief heeft geregeld.

Het advies van NS is altijd om contact op te nemen met de klantenservice, als de laatste trein, of in dit geval bus, uitvalt. Als de klantenservice niet binnen redelijke tijd bereikbaar is, kan het niet zo zijn dat de reiziger zelf voor de taxikosten moet opdraaien. OV Ombudsman legt daarom deze klacht voor aan NS. De vervoerder laat weten dat de klantenservice de betreffende dag inderdaad overspoeld werd met telefoontjes vanwege een incident elders. Uit coulance worden de taxikosten alsnog vergoed. De reiziger is tevreden met de bemiddeling door OV Ombudsman.

### *Eén vergrijp, twee boetes*

In een bus van Connexion wordt een reiziger gecontroleerd. De controleur stelt vast dat de OV-chipkaart van de reiziger beschadigd is. Hierdoor is het niet goed mogelijk de reiziger te identificeren. De kaart wordt ingenomen en de reiziger ontvangt twee boetes. De eerste boete ontvangt meneer in verband met misbruik van een vervoerbewijs. De tweede boete heeft betrekking op reizen zonder een geldig vervoerbewijs.

OV Ombudsman legt de klacht aan Connexion voor. Het lijkt niet redelijk dat een reiziger twee boetes voor één vergrijp opgelegd krijgt. Omdat de reiziger achteraf heeft kunnen aantonen dat hij de rechtmatige eigenaar is van de OV-chipkaart, zet Connexion de boete voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs om in een waarschuwing. Hier neemt de reiziger uiteindelijk genoegen mee.

### *Geen reactie op bezwaar*

Een reiziger ontvangt in de trein van Arriva een boete. Bij de incheck zou iets zijn misgegaan. Meneer is ontstemd over de boete, omdat hij zich van geen kwaad bewust is. Een dag na het voorval dient meneer een bezwaar in. Hij krijgt een ontvangstbevestiging van Arriva met de mededeling dat hij

binnen 12 dagen een reactie kan verwachten. Wanneer er ruim twee weken voorbij zijn, heeft de reiziger nog geen reactie ontvangen op zijn bezwaar. Wel ontvangt hij een betalingsherinnering met een waarschuwing dat het bedrag verhoogd wordt, als hij niet betaalt. Als de reiziger na een week nog niets gehoord heeft, stuurt hij een aangetekende brief naar Arriva. Ook hierop krijgt meneer geen reactie. Wel wordt ondertussen een incassobureau ingeschakeld.

OV Ombudsman besluit te bemiddelen in deze klacht. Arriva laat weten dat zij eind 2021 zijn overgegaan op een nieuw klachtensysteem. Hierin zat een fout, waardoor het bezwaar niet juist is geregistreerd en daardoor niet behandeld. Het gaat om 27 klachten, vragen en bezwaren van reizigers. Arriva zegt toe deze signalen zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Eventuele verhogingen en incassoprocedures worden ingetrokken. Het probleem in het systeem is inmiddels opgelost. De reiziger is blij dat hij de verhoging en incassokosten niet meer hoeft te betalen.

### *OV-fietsboete voor gestolen OV-chipkaart*

Een reiziger merkt tijdens zijn reis dat hij zijn OV-chipkaart heeft verloren. Hij blokkeert de kaart gelijk op de site van OV-chipkaart. Hij komt de volgende dag tot de ontdekking dat de kaart op de dag van het verlies nog gebruikt is – en dat is niet door hemzelf. Dit is mogelijk omdat een blokkade pas ingaat om 12 uur 's nachts. Alle kosten die tot die tijd zijn gemaakt, komen voor rekening van de kaarthouder. Met de kaart is nog een reis gemaakt en een OV-fiets gehuurd. Tot zijn schrik is de OV-fiets niet ingeleverd. Meneer krijgt naast een rekening voor de reis die de dief heeft gemaakt, ook een boete van € 350.

Omdat de blokkade pas om 12 uur 's nachts ingaat, kunnen de kosten voor de eigenaar van de OV-chipkaart hoog oplopen. Wanneer deze kosten zo hoog zijn, vindt OV Ombudsman het niet redelijk dat deze kosten worden verhaald op de kaarthouder. OV Ombudsman vraagt NS om een oplossing. NS stelt zich coulant op en corrigeert het boetebedrag op de eerstvolgende factuur. De reiziger is hier blij mee.

### *Studentenreisproduct en NS Flex*

Een studente meldt zich aan voor het studentenreisproduct van DUO en zet dit op haar OV-chipkaart. Op die kaart staat ook een Flex Basis abonnement van NS. Zij weet niet dat twee abonnementen met een verschillend betaalregime (reizen op rekening en reizen op saldo) niet samengaan. Pas na acht maanden komt zij erachter, dat zij geen korting heeft gekregen voor de reizen die zij met NS maakte in de periodes waarin haar studentenreisrecht niet geldig was. Zij neemt contact op met NS, die haar erop wijst dat deze beperking in de voorwaarden van de Flex abonnementen staat. Maar zij had al een Flex abonnement en daar kwam het studentenreisproduct bij. DUO geeft logischerwijs geen waarschuwing dat je Flex abonnement niet werkt als je er het studentenabonnement bij zet. NS is bereid om haar één maand gemiste korting terug te betalen. Omdat zij dat te weinig vindt, neemt de studente contact op met OV Ombudsman die vervolgens een bemiddelende rol gaat spelen.

Voor OV Ombudsman is het probleem met twee conflicterende abonnementen niet nieuw. Nog steeds overkomt dit meerdere reizigers. In de kwartaalrapportages over het vierde kwartaal van 2021 en het eerste kwartaal van 2022 schreven wij hier al over. Het is vervelend dat het reizigers zoveel moeite kost om restitutie van de misgelopen korting te krijgen. Na onze bemiddeling besloot NS de student alsnog zes maanden te vergoeden in plaats van één maand.



## 4. Trends

Op basis van de klachten die OV Ombudsman in de maanden april, mei en juni heeft ontvangen, beschrijven we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten.

### a. Treinvervangend busvervoer Noord-Nederland

In het tweede kwartaal hadden treinreizigers in het noorden van het land veel last van de werkzaamheden aan het spoor tussen Groningen en Meppel en bij station Groningen. ProRail vernieuwt het spoor, de bovenleiding en verschillende overwegen op het traject tussen Meppel en Groningen. Daarnaast vinden er werkzaamheden plaats op station Groningen. Ook voerde ProRail voorbereidende werkzaamheden uit voor het verleggen van de spoorboog bij Hoogeveen.

Dit betekende voor reizigers het volgende:

- van 7 tot en met 22 mei reden er bussen in plaats van treinen tussen Meppel en Assen;
- van 10 tot en met 19 mei reden er bussen tussen Meppel en Groningen;
- op 29 mei is er geen treinverkeer mogelijk van, naar en via station Groningen.

Drie weken lang waren reizigers op de trajecten Meppel en Assen en Meppel en Groningen aangewezen op busvervoer (stop- en snelbussen) Maar helaas bleek gedurende deze drie weken dat het busvervoer regelmatig tekortschoot. Er waren te weinig bussen beschikbaar, waardoor de bussen die wel reden overvol zaten. Ook kwam het voor dat er helemaal geen bussen reden gedurende een aantal uren van de dag. Het was in deze periode ook niet mogelijk om een fiets mee te nemen. De problemen met te weinig bussen waren het grootst in de avond en tijdens de spits. Reizigers konden er niet van op aan dat er altijd een bus klaar zou staan. Hierdoor kwamen ze regelmatig niet op tijd op hun bestemming. Sommige mensen kozen ervoor om met de auto te gaan, ook al hebben ze een abonnement. Dat leidt tot extra kosten.

*De trein naar Groningen ligt er voor lange tijd uit. Is al lang gepland. De vervangende regeling (bussen) ziet er echter slecht uit. Reizigers uit Assen moeten aansluiten bij de bussen uit Meppel die vaak al vol zijn. Aankomsttijden kloppen niet. Personeel dat bij de bussen de zaak moet begeleiden weten van niets. En het gaat hier niet om een incident. Deze werkzaamheden zijn al lang gepland.*

*Vandaag 17-05-2022 meld ik mij om 05:40 uur op het station te Assen om de snelbus naar Meppel te pakken. Vanwege werkzaamheden rijden er geen treinen tussen Assen en Meppel. Ik heb een belangrijke bijeenkomst in Gouda en moet me daar melden tussen 09.00 uur en 09.30 uur. Volgens 9292 kom ik om 08.35 uur aan in Gouda, dus ruim op tijd. Echter er komt helemaal geen bus naar Meppel. Om 06.45 uur ben ik huiswaarts gekeerd. Belachelijk voor woorden dat er geen bus is komen opdagen. Zowel de bus van 05.58 uur als 06.28 uur komt niet opdagen.*

*Ik dien een klacht in over de oplossing die NS aanbiedt op de lijn Hoogeveen-Groningen v.v. Er zou vervangend vervoer moeten zijn in de vorm van bussen, maar die rijden sporadisch. Wanneer ze rijden*



*zijn het er te weinig en of ze komen niet opdagen. De reistijden worden niet gehaald waardoor ik mijn afspraken op het werk niet haal. Hierdoor ben ik genoodzaakt de auto te pakken. Dit brengt extra kosten met zich mee. Ik maak 120 km per dag aan reiskilometers. NS geeft aan dat de reis via de 'vertragingsclaim' kan worden vergoed. De dagen van 10/11/12 en 13 mei heb ik kunnen laten vergoeden. Vanaf vrijdag ga ik met de auto en kan ik niets vergoed krijgen omdat ik niet in- of uitcheck. Ik wens 50% van mijn abonnementsgeld retour. En € 0,19 per kilometer voor de dagen dat ik met de auto rijd totdat de trein weer rijdt op de lijn Hoogeveen-Groningen.*

OV Ombudsman heeft de klachten van reizigers bij NS onder de aandacht gebracht. NS heeft laten weten dat de ingehuurd busbedrijven minder bussen en chauffeurs konden leveren dan was afgesproken door een tekort aan buschauffeurs door de krapte op de arbeidsmarkt. Op basis van de inzet van bussen rondom de werkzaamheden in Groningen heeft NS de afspraken met busleveranciers aangescherpt. Dit houdt onder andere in dat busleveranciers vroegtijdig moeten aangeven of zij 100% van de vooraf gespecificeerde bussen kunnen leveren. Wanneer dit niet het geval is, heeft NS voldoende tijd om alternatieven te organiseren en reizigers tijdig van een reisadvies te voorzien.

NS heeft toegezegd om bij werkzaamheden in de (nabije) toekomst ervoor te zorgen dat de reiziger tijdig geïnformeerd is over de opties: omreisroutes, niet reizen of eventueel met de bus. Verder wil NS bij iedereen tussen de oren krijgen dat het niet reëel is dat NS de treinen 1 op 1 kan vervangen door bussen.

De vervoerder heeft via een statement excuses aan de reizigers aangeboden vanwege de problemen op traject Meppel – Groningen. Door de werkzaamheden moesten veel reizigers met de trein via Leeuwarden om daar de Arriva-trein naar Groningen. Dit leidde tot extra reistijd en hier en daar volle treinen, al hadden Arriva en NS de treinen op deze trajecten wel verlengd. Reizigers die extra kosten hebben gemaakt, omdat ze de trein via Leeuwarden namen in plaats van de bus, kunnen bij NS compensatie aanvragen. Ook reizigers, die meer dan een halfuur vertraging hebben ten opzichte van de reisplanner, kunnen compensatie krijgen.

## b. Personeelstekort bij OV-bedrijven

In het tweede kwartaal van 2022 ontving OV Ombudsman veel klachten van reizigers over de gevolgen van het personeelstekort bij OV-bedrijven. Dit personeelstekort uit zich op verschillende manieren. Het leidt tot rituitval bij zowel treinen als bussen en tot volle treinen en bussen. Reizigers klagen over het feit dat de dienstregeling onbetrouwbaarder wordt, dat ze voor niks bij de bushalte staan te wachten, dat de informatievoorziening over uitval van treinen en bussen niet actueel is. En over de reactie van de betreffende vervoerder of het gebrek daaraan bij het stellen van een vraag of het indienen van een klacht hierover. Ook ontving OV Ombudsman klachten over volle treinen, vanwege het aanpassen van de lengte van de trein aan het al dan niet beschikbaar zijn van personeel. Enkele voorbeeldklachten:

*Ik zat in de bus van U-OV richting IJsselstein. We stopten bij P&R Westraven in Utrecht en alle passagiers moesten uit de bus. De reden hiervan was dat de buschauffeur geen vervanger had. En zijn bus moest naar de garage. Dit tot mijn grote irritatie want ik moest een half uur wachten op een andere bus. Ik vind dit niet klantvriendelijk van de buschauffeur.*

*Op het traject Amersfoort-Rhenen, buslijn 280 van Keolis zijn vanaf 17:06 uur (bushalte Zwaaipein, Veenendaal) alle ritten uitgevallen. Dagelijks vallen nu ritten uit op dit traject. Ik ben zelf hartpatiënt, en ik heb noodgedwongen bijna 2 km moeten lopen om een bushalte te bereiken waarvan ik naar huis kan reizen.*

*Al meerdere malen een klacht ingediend bij Connexxion zelf, maar geen tegemoetkoming of überhaupt reactie. Meerdere malen per week valt buslijn 20 uit, zowel van Goes naar Terneuzen als van Terneuzen naar Goes. Dit wordt niet duidelijk aangegeven waardoor ik meerdere keren te laat kom op mijn stage. Ik krijg elke keer dezelfde verhalen te horen van Connexxion, maar niemand komt met een oplossing, terwijl het van kwaad tot erger gaat. Hierdoor zit ik een half uur in Goes te wachten en daarna ook nog in Terneuzen. Vandaag 24/05/2022 heb ik weer iemand van Connexxion gesproken en geen tegemoetkoming of excuses, terwijl ik alweer op mijn donder heb gekregen van stage. Mevrouw was erg onvriendelijk en totaal niet behulpzaam. Het verhaal van de ziekmeldingen heb ik respect voor, maar waarom rijden alle andere lijnen wel gewoon voorbij? Toch toevallig dat het elke keer lijn 20 is.*

*Lijn 9 in Maastricht rijdt, zonder uitleg, regelmatig niet. Deze buslijn rijdt maar een keer per uur, dus rijdt hij niet, dan sta je 2 uur te wachten bij de bushalte. En na een dag werken wil je graag op tijd naar huis en niet pas om 8 uur aan tafel gaan. Vraag je informatie bij de vervoerder, dan is het antwoord 'weet niet, geen idee'. Voor informatie bel ik naar 9292, daar krijg je tenminste behoorlijk antwoord. Al kijken ze daar ook vaak raar van op dat de bus niet rijdt. Als ik echt niet wil wachten op de volgende bus, neem ik wel eens een taxi, en dan € 22,- betalen is ook van de gekke. Ik baal van Arriva.*

Alle OV-bedrijven hebben op een of andere manier aan hun reizigers laten weten dat ze problemen hebben met het inzetten van voldoende personeel en dat dit kan leiden tot het rijden van minder treinen, bussen, trams en metro's. Vervoerders kiezen soms voor afschalen van de dienstregeling of gaan eerder dan gepland over op de zomerdienstregeling. Maar hoe zit dat met reizigers die een bepaald abonnement hebben en nu geconfronteerd worden met een uitgekledde dienstverlening. Sommige reizigers maken extra kosten, omdat ze met de auto moeten reizen. In feite is hun abonnement minder waard geworden.

*De Intercity Direct rijdt al een tijdje niet de reguliere dienstregeling. Normaal rijdt 2x per uur een trein tussen Amsterdam Centraal, Schiphol Airport, Rotterdam Centraal en Breda. En 2x per uur een trein tussen Amsterdam Centraal, Schiphol en Rotterdam Centraal. Nu is de korte slag tussen Amsterdam en Rotterdam al lang niet meer in dienst door personeelstekort en corona. Door deze aanpassing, die recent wéér verlengd is, ben ik langer onderweg. Ik heb een toeslagabonnement en vind dat ik daarvoor compensatie moet krijgen. NS weigert dit omdat het aangekondigd is en de ritten echt uit de dienstregeling zijn gehaald. Ik wil dat NS reizigers met toeslagabonnementen compenseert voor de afgeschaalde dienstregeling. De normale GTBV verzoeken die ik stuur worden afgewezen.*

*Op 2, 4, 5, 9, 11 en 17 mei werd de rit van 16.10 uur van lijn 80 van Veenendaal-De Klomp naar Amersfoort op het laatste moment door Syntus opgeheven i.v.m. gebrek aan personeel. Op 2, 4, 9 en 11 mei werd de rit niet als vervallen in de reisinformatie weergegeven, maar was slechts te zien dat er geen actuele reisinformatie voor deze rit beschikbaar was. Wanneer wel aangegeven wordt dat de rit vervallen was, gebeurt dit pas relatief kort van tevoren, ca. een uur voor vertrek. Veel te laat om hier mijn reisplannen op aan te passen. Op 9 en 11 mei was mijn alternatieve verbinding per bus (waarop ik mijn abonnement alsnog zou kunnen gebruiken) eveneens uitgevallen. Echter moest ik op deze dagen wel tijdig op mijn bestemming zijn en ik heb daardoor noodgedwongen de reis per trein gemaakt. Aangezien ik een abonnement voor de bus heb, ontstonden extra reiskosten. Zodoende nam ik contact met de vervoerder op met het verzoek de onkosten, mede vanwege de slechte reisinformatie vooraf, te vergoeden. Dit verzoek werd afgewezen op grond van de standaard vergoedingsregels, die echter zijn gebaseerd op overmacht en niet op het ruim van tevoren in de gaten hebben dat er geen personeel voor de bewuste rit is.*

Na bemiddeling door OV Ombudsman bleek Keolis bereid om eenmalig de treinkosten à €6,84 van 9 en 11 mei te vergoeden. Daarnaast kreeg de reiziger een cadeaubon voor het ongemak. De problemen hadden te maken met een gebrek aan chauffeurs. Keolis liet weten dat voor het toepassen van coulance gekeken wordt of het bijvoorbeeld de laatste bus is die niet meer rijdt en daarnaast hoeveel bussen achter elkaar uitvallen. Verder kondigde Keolis in hun reactie aan OV Ombudsman aan dat de dienstregeling per 14 juli wordt afgeschaald. Dit zou meer betrouwbaarheid moeten creëren.

*Onze 2 dochters gaan doordeweeks naar school en naar huis met buslijn 107 van Keolis. Iedere maand kopen we een abonnement van € 84 per kind. In de afgelopen weken is het al 7x voorgekomen dat de bus niet komt en ze een uur of langer moeten wachten of dat de bus helemaal niet komt opdagen. Dit vinden wij zeer slecht. Als reden wordt aangegeven: 'geen personeel'. Maar wij zijn natuurlijk niet de*

*enigen die kinderen langs de weg hebben staan om naar school te kunnen gaan. Lijn 107 is een prima lijn met voldoende reizigers. In de app, waar je kunt zien waar de bus is, komt nergens een melding dat de bus niet komt en dus staan de meiden tussen de weilanden te wachten in de kou en regen. We hebben gevraagd om enige tegemoetkoming, maar er wordt verwezen naar de voorwaarden waarin staat dat niets vergoed wordt. Vandaag moet onze jongste dochter weer een half uur wachten op een bus die niet is gekomen, maar wel staat als actief. Nu is het dus wachten of de volgende komt en of ze dus weer naar huis kan komen.*

Vervoerder Keolis is in bovenstaande klacht, waarin OV Ombudsman heeft bemiddeld, dit gezin tegemoet gekomen met drie cadeaubonnen ter waarde van € 15,00 per stuk.

Als reizigers regelmatig voor niks bij de bushalte staan te wachten, zijn drie cadeaubonnen van in totaal € 45 een schrale troost. OV Ombudsman ziet niet veel in dergelijke incidentele vergoedingen, waarvoor de reiziger zelf aan de bel moet trekken. Gezien de grote uitval van ritten en daardoor grotere onbetrouwbaarheid van het openbaar vervoer, roept OV Ombudsman de OV-bedrijven op na te denken over een ander soort tegemoetkoming voor abonneementhouders, die beter aansluit bij de door hen geleden schade en bij de waardevermindering van het abonnement.

## c. Reizen met Flex abonnement

OV Ombudsman heeft klachten ontvangen over het feit dat mensen met een Flex abonnement tijdens de reis op het display van de in- en uitcheckpalen niet zien op welk abonnement ze reizen en of bijvoorbeeld wel of niet korting wordt toegepast. Ze krijgen alleen te zien "reizen op rekening". Reizigers met een ander abonnement zien op de display bij inchecken of het abonnement wordt aangesproken en wat de reiskosten zijn. Mensen met een Flex abonnement ontdekken vaak pas aan het eind van de maand voor welke bedragen ze gereisd hebben. Als er dan iets misgaat, zien ze pas later dat ze bijvoorbeeld toch in de spits hebben gereisd of op vol tarief ondanks hun abonnement.

*Begin deze maand heb ik een nieuw dalvrij abonnement. Bij het inchecken kan je als consument niet meer zien of je moet betalen voor je reis, of dat je in de dalvrij periode reist (en de reiskosten dus als zijn voldaan). De incheckpaal zegt altijd "reizen op rekening trein". Dat je moet betalen merk je pas aan het einde van de maand, als je een factuur ontvangt. Of door op bij het inchecken altijd alert te zijn op het tijdstip van inchecken (na 9:00, of voor 16:00 of na 8:30). Soms ben ik iets vroeger op het station dan de trein vertrekt, en dan is er een kans dat je ongemerkt incheckt en moet betalen, terwijl de trein in de dalvrij periode vertrekt. Ik betaal dan voor een niet gemaakte reis. Ik vind dat de NS haar reiziger informatie onthoudt, hetgeen gemakkelijk in het voordeel van de NS kan uitpakken. Is dit opzet? Het is in elk geval oplosbaar en het zou de NS passen als ze dat zou doen. 1) Een "melding op de incheckpaal" zou toch het minste moeten zijn. 2) Voorheen had ik geen saldo op mijn kaart en werd ik gewaarschuwd door een melding "saldo te kort" en wist ik dat ik een minuutje later moest inchecken. Een door de reiziger in te schakelen "blokkade" zou ook een prima oplossing zijn.*

*Sinds ik een Flexabonnement heb bij NS, ben ik verplicht te reizen op rekening. De enige vermelding die ik krijg op het in- en uitcheckpaaltje bij NS en andere vervoerders is dat ik reis op rekening. Ik krijg niet de kosten van mijn reis te zien en niet welk Flexabonnement ik heb. Met name dat ik mijn directe reiskosten bij het uitchecken niet zie vind ik kwalijk.*

OV Ombudsman is van mening dat de informatie tijdens het reizen voor mensen met een Flex abonnement niet optimaal is. Daarom heeft OV Ombudsman NS gevraagd of de in- en uitcheckpalen technisch zodanig aan te passen zijn, dat mensen op het display kunnen zien of het abonnement geldig is en hoeveel wordt afgeschreven.

NS heeft ons laten weten dat het niet mogelijk is om de prijs- en kortingsinformatie op de displays te tonen. Het Flexabonnement en de bijbehorende tarieven staan niet op de OV-chipkaart, maar zijn opgeslagen in de backoffice van NS. De poorten en palen halen de gegevens uit een centrale database waarna hier nog een berekening mee gemaakt wordt. Om reizigers snel door de poorten te kunnen leiden, moet deze informatie in 300 milliseconde getoond kunnen worden. Dat is met de huidige stand van techniek niet snel genoeg te doen. Als ervoor gekozen zou worden om deze informatie uit de centrale database te halen voor NS Flex, dan zou dit tot 5 seconden gaan duren. Dit zou voor lange opstoppingen zorgen bij in- en uitcheckpalen en -poorten op stations en dat is niet wenselijk.

Reizigers kunnen wel op de display zien op welke tijd zij precies inchecken. Zo weten ze of ze in de dal of in de spits reizen en of ze recht op korting hebben. Verder laat NS weten dat een klant niet hoeft te wachten tot het einde van de maand om inzicht te krijgen in gemaakte kosten. De kosten van een gemaakte reis zijn aan het begin van de daaropvolgende dag in te zien op MijnNS.

Wanneer de nieuwe OV-chipkaart (OV Pay) wordt geïntroduceerd, zal dit probleem zich waarschijnlijk niet meer voordoen. De verwachting is dat dat reizigers met alle soorten abonnementen in de toekomst hun reiskosten en gehanteerde kortingen via een notificatie op hun smartphone terugzien.

## 5. Cijfers april – juni 2022

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het tweede kwartaal van 2022 bij OV Ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal ontving OV Ombudsman 525 klachten. Bij 75 van deze 525 ingediende klachten (14 %) heeft OV Ombudsman actief bemiddeld. Het totaal aantal klachten is iets hoger dan het vorige kwartaal. Toen dienden 492 reizigers een klacht in bij 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. De onderwerpen die eerder in deze rapportage besproken zijn, komen hier niet nogmaals aan bod.

**Tabel 1. Klachten per categorie**

Categorie	April	Mei	Juni	Totaal	%
Boetebeleid	5	10	11	26	5,0 %
Dienstregeling	14	10	9	33	6,3 %
Dienstuitvoering	94	67	84	245	46,7 %
Informatievoorziening	5	4	7	16	3,0 %
Personeel	8	9	17	34	6,5 %
Station- en haltevoorziening	8	9	9	26	5,0 %
Veiligheid en overlast	4	5	4	13	2,5 %
Vervoermiddel	10	10	11	31	5,9 %
Vervoerbewijs	21	37	43	101	19,2 %
	<b>169</b>	<b>161</b>	<b>195</b>	<b>525</b>	

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



Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	April	Mei	Juni	Totaal	%
9292	1	2	1	4	0,7 %
Arriva	15	17	17	49	9,1 %
Breng	0	3	3	6	1,1 %
Connexxion	3	6	4	13	2,4 %
EBS	2	5	6	13	2,4 %
GVB	4	5	6	15	2,8 %
Hermes	0	3	6	9	1,7 %
HTM	3	2	2	7	1,3 %
Keolis	8	14	16	38	7,0 %
KS OV-chipkaart	3	6	7	16	3,0 %
NS	113	87	96	296	55,0 %
NS International	5	0	7	12	2,2 %
OV Algemeen	0	0	1	1	0,2 %
Qbuzz	2	4	11	17	3,1 %
RET	7	6	9	22	4,1 %
U-OV	5	7	9	21	3,9 %
	<b>171</b>	<b>167</b>	<b>201</b>	<b>539</b>	

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4	0,7 %
Arriva	2	9	21	1	1	5	2	2	6	49	9,1 %
Breng	0	0	1	0	2	0	0	0	3	6	1,1 %
Connexxion	3	1	6	0	0	0	0	0	3	13	2,4 %
EBS	0	3	5	0	2	0	0	0	3	13	2,4 %
GVB	4	0	6	0	0	2	0	1	2	15	2,8 %
Hermes	0	1	4	1	0	0	1	0	2	9	1,7 %
HTM	3	1	1	1	0	0	0	1	0	7	1,3 %
Keolis Nederland	4	1	25	0	2	0	0	1	5	38	7,0 %
KS OV-chipkaart	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16	3,0 %
NS	8	12	137	10	19	19	4	25	62	296	55,0 %
NS International	0	0	9	1	0	0	0	0	2	12	2,2 %
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,2 %
Qbuzz	1	2	10	0	2	1	0	0	1	17	3,1 %
RET	1	3	5	0	3	0	4	0	6	22	4,1 %
U-OV	0	0	15	0	3	0	1	0	2	21	3,9 %
	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>248</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>113</b>	<b>539</b>	

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 dienstuitvoering en vervoerbewijs. Onder dienstuitvoering vallen klachten over onder andere vertragingen, uitval van ritten en volle treinen, bussen, trams en metro's. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs staan per trefwoord uitgesplitst in tabel 4.

### *Dienstregelingsklachten bij Arriva*

Bij Arriva klaagden meerdere mensen over aanpassingen in de dienstregeling van treinen en bussen, onder andere over het opheffen van buslijn 56 tussen Deventer en Borculo december vorig jaar. De nieuwe buslijn 57 is niet voor iedereen een goed alternatief, want dit leidt tot vaker overstappen, langere reistijd, hogere kosten.

Bij navraag laat Arriva weten dat ter voorbereiding op het Vervoerplan 2023 uitgebreid gesproken is met de provincie, gemeenten en dorpsraden over deze buslijn. Daarin is naar voren gekomen dat inwoners van de genoemde kernen behoefte hebben aan een rechtstreekse verbinding. Arriva onderzoekt of er toch mogelijkheden zijn om lijn 56 aan te passen. Hierbij wordt ook gekeken naar de invoering van een avondnetwerk. Over het ontbreken van een goede verbinding in de avond klaagde de volgende reiziger.

*Buslijn 57 is afgeschaald naar 1x per uur en stopt met rijden om 19.00 uur in de avond, terwijl lijn 56 in de week 2x per uur tot 23.00 uur in de avond reed. Straks kunnen meer dan 10.000 mensen zonder auto 's avonds niet meer weg of niet meer thuis komen. Dit zou kunnen leiden tot leegloop van dorpen als Epse, Joppe, Harfsen, Laren en Kring van Dorth.*

Twee mensen die allebei in het ziekenhuis in Leiden werken klagen dat buslijn 182 tussen Alphen aan de Rijn en Leiden vanaf 9 januari 2022 teruggebracht is naar een uursdienst in plaats van een halfuursdienst. Hierdoor moeten ze eerder vertrekken en zijn ze vaak 30 tot 40 minuten te vroeg op hun werk. Gezien de aard van het werk is er weinig flexibiliteit mogelijk wat arbeidstijden betreft.

Volgens Arriva was deze aanpassing nodig vanwege het geringe gebruik van deze lijn. Arriva wijst op de alternatieve reismogelijkheden tussen Alphen en Leiden (4 x per uur een trein en 2 x per uur bus 169). Daarnaast bieden lijn 183 (tussen Jacobswoude en Leiden) en lijn 182 (vanaf Woubrugge en Hoogmade) elk half uur een goede verbinding naar Leiderdorp en Leiden. Inwoners uit het dorp Ter Aar beschikken over spitsbus 282 die tussen 6:30 en 9:00 uur en tussen 14:00 en 18:00 uur twee reismogelijkheden per uur heeft naar Leiden.

Overigens wijst Arriva erop dat in deze regio nog steeds minder dan 75% van het aantal reizigers gebruik maakt van het openbaar vervoer dan voor corona. Dat is de reden dat Arriva ervoor heeft gekozen om de dienstregeling terug te brengen naar 90% van het dienstregelingsniveau voor corona.

### *Klachten over boetes - - incheckpoorten defect*

Om te reizen in het Nederlandse openbaar vervoer moeten reizigers inchecken met hun OV-chipkaart. Hiermee zorgen ze ervoor dat ze een geldig vervoerbewijs hebben. Soms komt het voor dat incheckpoortjes defect zijn of zelfs open staan. Dan kun je als reiziger niet inchecken. Als je dan door de poortjes loopt en toch de metro of tram pakt, heb je geen geldig vervoerbewijs.

Een reiziger wilde in Amsterdam inchecken voor de metro, maar alle poortjes waren defect en stonden open. Hij stapte in de metro en werd onderweg gecontroleerd. Ondanks zijn uitleg dat de

poortjes defect waren en hij niet kon inchecken, kreeg hij toch een boete. Zijn bezwaar werd afgewezen. OV Ombudsman vond de boete onterecht. De poortjes stonden open, dus iedereen kon doorlopen. Er was volgens de klager ter plekke geen personeel aanwezig, die reizigers erop wees dat ze niet mochten reizen,

Daarom namen we contact op met het GVB en vroegen om coulance. De vervoerder liet ons weten dat ze de boete handhaven. De storingen aan de poortjes worden volgens het GVB veroorzaakt door passagiers zonder kaartje, die de nooddeur bedienen om zo de stations te verlaten. De noodstand wordt automatisch na enkele minuten gereset als het loos alarm is. Reizigers kunnen wel in- en uitchecken, wanneer de poortjes openstaan. Ze blijven daarom zelf verantwoordelijk voor het hebben van een geldig vervoerbewijs. Verder liet het GVB weten dat de passagiers via de SOS-paal, die op ieder station aanwezig is, contact kunnen zoeken met hun communicatiecentrum, als de poortjes open blijven staan. De kaartcontroleur kan bovendien bij controle verifiëren of er een storing is geweest en bepaalt vervolgens of een proces-verbaal vervalt of gehandhaafd blijft. Omdat de klager geen contact op had genomen met dit communicatiecentrum, bleef de boete gehandhaafd.

### *Klachten over boetes - boete wegens onleesbare kaart*

De volgende klacht heeft betrekking op het uitschrijven van een boete door GVB voor een reiziger, die wel ingecheckt had. De reden voor de boete was dat zijn foto op de OV-chipkaart niet meer goed leesbaar was. OV Ombudsman zou in een dergelijk geval (want de jonge reiziger had wel ingecheckt met zijn eigen OV-chipkaart) een waarschuwing logischer vinden.

*Mijn zoon heeft een boete ontvangen op maandag 6 juni in de tram. Omdat ik 10 minuten zinloos in de wacht heb gestaan bij een telefonische contactpoging van de klantenservice GVB, wil ik via deze weg hulp. Mijn zoon werd gisteren in lijn 13 richting Amsterdam Centraal door een controleur van de GVB gevraagd om een geldig vervoersbewijs. Mijn zoon liet zijn OV chipkaart zien, maar de controleur zei dat zijn foto onvoldoende herkenbaar was door slijtage. Hij kreeg het verzoek om legitimatie te laten zien en pakte zijn paspoort, zodat duidelijk was dat de naam vermeld op de OV chip overeenkwam met die op het paspoort. Tot zijn verbazing nam de controleur hier geen genoegen mee en werd zijn OV-chipkaart in beslag genomen en ongeldig verklaard. Onbegrijpelijk dat hem eerder is uitgelegd dat hij zijn kaart moest vervangen door een exemplaar waarbij de foto beter zichtbaar was. De kaart was niet opzettelijk beschadigd. Hij moet nu midden in de toetsweek ander vervoer regelen naar school. Wij maken bezwaar tegen de boete van € 53. We maken extra kosten door de aanschaf van tijdelijke vervoersbewijzen. We zullen de gemaakte kosten bijhouden en dit bij de GVB in rekening brengen. Wij zijn niet voornemens om de boete te betalen.*

Op navraag meldt GVB dat de kaartcontroleur de legitimatie en de OV-chipkaart checkt om uit te sluiten dat het gaat om een gestolen OV-chipkaart. Een beschadigde kaart wordt gelijkgesteld aan het niet hebben van een geldig vervoerbewijs (artikel 48 Besluit Personenvervoer 2000). De kaartcontroleur mag deze OV-chipkaart intrekken, anders laat hij een onwenselijke situatie bestaan.

Omdat de klacht nog niet bij de vervoerder GVB was ingediend, heeft OV Ombudsman de familie geadviseerd om dat eerst te doen. Als de klacht wordt afgewezen of wanneer de afhandeling te lang duurt, kan OV Ombudsman mogelijk nog een rol spelen.

### *Toiletten in de trein*

Regelmatig dienen reizigers klachten in over het ontbreken van toiletten in treinen. Ook klagen reizigers dat de toiletten, die er wel zijn, defect of vies zijn of op slot zitten.

*Op 5 februari en 25 april 2022 reisde ik van Groningen naar Amsterdam. Beide keren waren de toiletten op slot. De overstap in Zwolle naar een andere trein mag niet baten. Ook daar was het toilet op slot. Tijdstip in beide gevallen rond 17.00/18.00 uur vertrek Groningen. Conducteur niet aanwezig. Ik ben het treinstel met een andere reiziger op zoek gegaan naar de conducteur. Op 5 februari heb ik de chatdienst gebruikt. Dat leverde op: 'we hebben de melding doorgegeven'. Op 25 april was de chatdienst niet bereikbaar. In Almere de trein uitgestapt en van het toilet op het station gebruik gemaakt. Dat moet en kan beter, NS!*

*Op het Arriva traject Maastricht Randwijck-Roermond is 9 van de 10 keer het toilet dicht, Dat is heel vervelend! vooral als je een medisch probleem hebt. Ik heb al duizenden keren bij Arriva de klacht ingediend en zij hebben beterschap beloofd. Ik zie helaas geen veranderingen. Vaak zijn ook deuren defect en/of beeldschermen (of een combinatie).*

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Achteraf betalen	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Totaal	%
Arriva	0	0	0	0	0	1	0	1	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	3	0	14	6,0 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	6	2,5 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	6	2,5 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	10	4,3 %
GVB	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	1,7 %
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	1,7 %
Keolis Nederland	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0	10	4,3 %
KS OV-chipkaart	1	1	0	2	0	2	0	1	3	0	2	0	3	1	0	0	2	1	8	3	0	30	12,8 %
NS	8	4	4	2	1	0	2	1	23	6	3	1	0	2	13	1	0	2	37	20	0	130	55,3 %
NS International	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	1,7 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1,3 %
RET	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	4	0	0	11	4,7 %
U-OV	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1,3 %
	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>66</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>235</b>	

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 235 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 101, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn restitutie, in- en uitchecken en tariefhoogte.

### *Klachten over tariefhoogte*

De klachten over tariefhoogte zijn divers en komen bij verschillende vervoerders voor. Een reiziger klaagt dat haar NS Businesskaart voor Amersfoort – Schiphol voor de tweede keer dit jaar verhoogd wordt en nu € 72,00 euro per maand kost. Ze heeft hier moeite mee, omdat ze op dit traject regelmatig met uitval of vertraging te maken heeft. OV Ombudsman heeft mevrouw geadviseerd haar klacht bij de vervoerder in te dienen en te vragen om een reactie.

Soms leidt een foutieve instelling van de apparatuur tot een te hoge afschrijving. Een reiziger meldt dat bij zijn busreis met EBS van Delft station naar bushalte TU – Aula in Delft de ene keer € 1,30 in rekening werd gebracht (dit is de juiste prijs), maar de andere keer € 5,97. EBS liet hem bij navraag weten dat waarschijnlijk door een storing in de apparatuur een verkeerde berekening is gemaakt. De reiziger kan via het online restitutief formulier een verzoek doen tot teruggave van het te veel betaalde saldo. Hopelijk was dit eenmalig.

Tenslotte, een reiziger was op 17 mei bij de OV Opstapdagen in Delft om uitleg te krijgen over hoe te reizen in het openbaar vervoer. Eén van de OV-ambassadeurs daar gebruikte haar OV-chipkaart om voor te doen hoe je je kaart moet gebruiken. De medewerker zei haar dat er € 6, - zou zijn afgeschreven en dat zij dat terug kon vragen. Maar toen ze thuis de afschrijvingen checkte, zag ze dat er € 10, - was afgeschreven. Daar was ze niet blij mee. Misschien kan de organisator van deze OV Opstapdagen een volgende keer zorgen voor 'demo' OV-chipkaarten, zodat reizigers niet opgescheept worden met extra administratieve handelingen om het bij de demonstratie afgeschreven geld terug te krijgen.

### *Bestelde e-tickets lang onderweg*

OV Ombudsman heeft enkele klachten ontvangen over het feit dat het lang kan duren, soms wel een uur, na aanschaf van een e-ticket, voordat de reiziger het e-ticket in zijn of haar mailbox ontvangt. Dat kan lastig zijn als iemand vlak voor zijn reis een ticket wil kopen, bijvoorbeeld omdat hij op het station merkt dat hij zijn OV-chipkaart thuis heeft laten liggen.

*Om 15.05 uur heb ik online een jongerendagkaart gekocht/betaald. Het kaartje kwam pas om 16.21 uur binnen, waardoor mijn zoon niet meer in de daluren kon reizen. Hij heeft daarom € 15,00 extra kosten moeten maken voor het normale tarief voor volwassenen (€ 14,70). NS reageert niet op mijn bericht hierover.*

NS heeft laten weten dat er soms een technische storing kan optreden, waardoor het 5 tot 20 minuten kan duren, voordat de reiziger het e-ticket binnenkrijgt. NS is bekend met dit probleem en werkt aan een structurele oplossing. OV Ombudsman is met NS in overleg om te kijken of een vergoeding van de extra kosten in bovengenoemde klacht mogelijk is.

Ook bij RET duurt het soms wat langer voordat de reiziger het e-ticket ontvangt, zo blijkt uit onderstaande klacht.



*Vandaag stond ik met mijn OV-chipkaart in de min en heb ik een online kaartje op de site van RET gekocht. Nadat de tram was gearriveerd was mijn online ticket nog niet in mijn mailbox. De tram had ook geen conducteur aan wie ik eventueel hulp kon vragen. Uiteindelijk ben ik niet ingestapt en ben ik gaan lopen naar huis. Ik was overigens ziek vanuit werk vertrokken. Na 10 minuten kreeg ik de mail met mijn online ticket. Hier heb ik dus geen gebruik van kunnen maken. Ik heb contact gehad met de klantenservice van RET en die hebben aangegeven dat ze niks kunnen betekenen voor me. Ik vind dit enorm jammer. Ik maak al jaren gebruik van het openbaar vervoer, maar vind het absurd dat ze niet mee kunnen denken. Graag wil ik u vragen om mij te helpen, zodat mijn €4 niet zomaar is weggegooid.*

Volgens RET komt 90% van de e-tickets binnen 1 à 2 minuten bij de reiziger binnen. Heel soms kan het wat langer duren, tussen 2 en 10 minuten. Er zijn slechts enkele gevallen bekend, waarbij het langer dan 15 minuten duurde, maar dat zijn excessen, volgens RET. Bemiddeling door OV Ombudsman bij deze klacht was succesvol. Mevrouw kreeg de kosten vergoed.

Tabel 5. Klachten per concessie

Verlener	Concessie	Vervoerder	April	Mei	Juni	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	3	0	3	0,6 %
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	3	3	4	10	2,0 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	1	0	1	2	0,4 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	1	4	3	8	1,6 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	2	2	1	5	1,0 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	4	4	5	13	2,6 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	1	1	2	0,4 %
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	113	87	94	294	57,9 %
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	0	1	2	3	0,6 %
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	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Flevoland	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	0	2	2	0,4 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	6	1	3	10	2,0 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	0	3	2	5	1,0 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	2	3	7	12	2,4 %
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	6	2	10	2,0 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	5	4	2	11	2,2 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	3	1	5	1,0 %
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	1	1	3	0,6 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	3	6	9	1,8 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	0	2	2	0,4 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	2	0	2	0,4 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	3	1	2	6	1,2 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	4	8	10	22	4,3 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	5	7	8	20	4,0 %
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	1	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	2	3	9	14	2,8 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	1	0	0	1	0,2 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	0	2	4	6	1,2 %
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	2	0	1	3	0,6 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	4	5	6	15	3,0 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	1	0	2	3	0,6 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
			<b>163</b>	<b>160</b>	<b>185</b>	<b>508</b>	

Tabel 5 biedt een overzicht van klachten per verlener en per concessiegebied. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten dat in het vierde kwartaal werd ingediend. Klachten waar geen concessiegebied aan hangt, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel. 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 Blauwnet (provincies Overijssel en Drenthe). Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

## Liften en roltrappen

In de kwartaalrapportage over het vierde kwartaal van 2021 schreef OV Ombudsman over defecte liften en roltrappen. Ook in dit kwartaal dienden relatief veel reizigers klachten in over defecte liften op stations Amstel, Winsum, Amsterdam CS, Amsterdam Noord, Rotterdam Blaak, Dordrecht, Woerden, Den Helder (roltrap), Heerlen (roltrap), Rijswijk (lift en roltrap). De verantwoordelijkheid voor liften en roltrappen ligt over het algemeen niet bij de OV-bedrijven, maar bij een infrastructuurbeheerder, zoals ProRail of een gemeente. Reizigers zijn ernstig onthand wanneer roltrappen en liften voor langere tijd defect zijn. Het ontnemt hun de mogelijkheid om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen en dit leidt soms tot schrijnende situaties ( zie onderstaande klacht).

*Vrijdag 29 april kwam ik op 17:06 uur met mijn man aan op station Winsum. De lift, die de dag ervoor was gerepareerd en die ochtend nog functioneerde, bleek wederom defect. Ik heb een progressieve spierziekte en zit in een rolstoel. De mevrouw van Arriva die onze oproep via de SOS paal beantwoordde, kon niets voor ons doen. Ten langen leste heeft mijn man, die reuma heeft, mij van de trappen gedragen. De lift op station Winsum is zo vaak kapot. Je kunt er als gehandicapte, oudere die slecht ter been is of ouder met een kinderwagen niet op rekenen, dat je met de trein mee kunt. Ik vind het schandalig dat ProRail alleen de gezonde medemens bedient en geen structurele oplossing biedt in de vorm van een gelijkvloerse overgang of een hellingbaan.*

*Op Station Noord in Amsterdam zijn twee liften om het metroperron te bereiken op de tweede etage. Sinds enkele weken is één van de liften kapot en wordt daar niets aan gedaan door de GVB. Nu is sinds gisteren ook de andere lift stuk en is het niet meer mogelijk voor reizigers die minder valide zijn of reizen met een kinderwagen om het metro-perron te bereiken. Ik heb geklaagd bij het GVB maar die verwijst naar externe onderaannemers en kan geen enkele prognose geven wanneer het probleem is opgelost. Omreizen duurt ontzettend lang en is ook geen goede optie.*

Navraag bij GVB leerde ons dat één van de twee liften inderdaad van 19-04-2022 t/m 17-06-2022 buiten bedrijf is geweest voor noodzakelijk onderhoud aan de kabels. Inspecteurs hebben dagelijks gecheckt of de overgebleven lift nog wel goed functioneerde.

## Klachten over U-OV, concessie regio Utrecht

OV Ombudsman ontving meerdere klachten over de Regio Utrecht (U-OV, Qbuzz). De meeste klachten gaan over het niet rijden van bussen, zonder dat reizigers worden geïnformeerd, het regelmatig niet rijden van tramlijn 22 en over buschauffeurs, die chagrijnig zijn en/of te hard rijden.

*Vanmiddag stapte ik rond 16.35 uur in de bus bij halte Stadsschouwburg (lijn 55). Terwijl ik klaarstond stopte de bus met een uitgang pal voor mijn neus, waar een passagier uitstapte. Ik stapte direct in met mijn OV-chipkaart in mijn hand. Dit was niet de ingang aan de voorzijde. Toen ik met een been was ingestapt voelde ik de deuren hard dicht gaan. Ik schrok en vroeg de buschauffeur waarom hij dit zo deed. Hij reageerde fel en zei dat ik daar niet mocht instappen en dat ik mijn hand moest opsteken. Ik zei hem dat ik het niet doorhad. Ik vond zijn reactie asociaal en voelde me opgelaten. Tijdens de reis heeft de buschauffeur twee keer in 5 minuten getoeterd en hij reed erg gefrustreerd. Al met al was deze busreis een nare ervaring.*

*We staan met vier man bij halte Marinierskazerne Doorn te wachten op een verlate bus 56. Die reed net in volle vaart voorbij zonder voor ons te stoppen. Aangezien het een half uur duurt voordat de volgende er is en we militairen zijn die een middag vrij hebben gekregen, is dit erg zuur!*

### **Grote ICT- storing bij NS**

Op 3 april deed zich een storing voor in het ICT-systeem bij NS, dat de planning van personeel en materieel en de reisinformatie op de borden regelt. Toen zich vervolgens een bovenleidingbreuk voordeed bij Hoofddor, kon er geen bijsturing plaatsvinden. NS besloot toen om het treinverkeer op het Hoofdrailnet stil te leggen vanaf 12.00 uur tot het einde van de dag, omdat doorrijden onverantwoord zou zijn. Reizigers klagen dat er geen alternatief vervoer is en dat de informatievoorziening onder de maat is.

*Door de landelijke storing gestrand in Groningen zonder mogelijkheid om terug te reizen naar Amsterdam. Geen auto tot beschikking, geen buscombinatie mogelijk tussen deze afstand. NS zet ook verder geen bussen in, niemand die je verder helpt denken. Ongelooflijk gedupeerd door het enige treinbedrijf van Nederland met een monopolie op het landelijk treinnetwerk.*

*Ik was voor een weekendje in Leeuwarden en wilde vandaag terug naar Ede-Wageningen. Morgen heb ik weer een werkdag daar. Heel teleurstellend dat de NS geen treinen kan laten rijden en ze zeggen dat het overmacht is. Ik ben nu 6,5 uur onderweg en terwijl ik een weekend vrij abonnement heb, wil NS mij zelfs niet de buskosten betalen die ik tussen Groningen en Emmen en Apeldoorn en Ede heb. De rest heb ik met regionale treinvervoerders gedaan en dat kan gelukkig in mijn abonnement. Merkwaardig genoeg passeerde ons bij Borne een goederentrein. Die kan kennelijk wel rijden.*

Gedupeerde reizigers konden bij NS een verzoek tot compensatie indienen. Er komt een onafhankelijk onderzoek door het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, inclusief twee deelonderzoeken naar de IT-component van de storing en verschillende afhandelsscenario's. Hierin zal onder andere worden onderzocht waarom het back-up-systeem niet goed werkte en hoe de informatievoorziening naar reizigers was. Vragen van het ministerie, vakbonden, consumentenorganisaties en andere belanghebbenden worden hierin meegenomen.

### **Klachten over het GVB**

Tenslotte besteden we aandacht aan enkele klachten over stadsvervoerder GVB. Een reiziger klaagt over de capaciteit van de tram en metro.

*Na de afschaffing van de anderhalve meter en de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer, neemt het aantal reizigers weer toe. Het gevolg is dat tijdens de ochtendspits en avondspits trams (in mijn geval tramlijn 26) en metro (Noord/Zuidlijn) overvol zitten. Zo vol dat ik deze week (die nog maar net begonnen is, al tweemaal in de avond in een overvolle tram heb gezeten, waarbij de passagiers tegen elkaar aangedrukt stonden en andere passagiers op de halte achterbleven, omdat het niet meer paste. Tijdens de coronamaatregelen (lockdown) heeft GVB de frequentie van de ritten afgeschaald. Dit is*

*echter na afschaffing van de maatregelen niet meer aangepast of hersteld. Heb het probleem bij GVB klantenservice aangekaart maar ontvang arrogante antwoorden waarin het probleem wordt ontkend.*

Een 71-jarige hartpatiënt diende een klacht in over GVB buslijn 35, die van 17 juni t/m 20 juni niet stopt bij de halte Maanstraat. Als alleenstaande zonder andere vervoersmogelijkheden is hij totaal afhankelijk van bus 35. Hij zou ruim 1,5 km moeten lopen voor een halte, waar bus 35 wel stopt. Gezien zijn gezondheid is dat geen optie. Toen hij de klantenservice van GVB belde, meldde een medewerker tot zijn verbazing dat de halte Maanstraat niet bestaat in haar systeem. Inmiddels stopt de bus weer op de halte Maanstraat.

---

**Citaat van voormalig staatssecretaris van het ministerie van Verkeer en Waterstaat Tineke Huizinga bij de oprichting van OV loket in 2008:**

*“Elke dag reizen meer dan twee miljoen mensen met het openbaar vervoer. Soms hebben reizigers reden tot klagen. Vaak weten reizigers de verantwoordelijke vervoerder en/of overheid in zo’n geval zelf wel te vinden. Dat is echter niet altijd het geval. De reiziger is zich vaak niet bewust met welke vervoerder hij heeft gereisd. Hij bepaalt vooraf het traject dat hij wil afleggen en kiest voor het meest passende vervoermiddel, afhankelijk van de omstandigheden. Een bewuste keus voor een vervoerbedrijf is doorgaans niet aan de orde. Reizigers hebben bovendien soms tijdens één reis te maken met verschillende vervoerders, die bovendien in de loop van de tijd (na een concessieronde) kunnen wisselen. En over sommige zaken gaat niet de concessiehouderende vervoerder, maar de concessieverlenende overheid. Kortom: de reiziger weet niet altijd wat hij precies kan doen en bij wie hij moet zijn.”*

---