



OV Ombudsman

Kwartaalrapportage
1 juli 2021 – 30 september 2021

Onderwerpen:

Verplichte fietsreservering bij NS
Nieuw busabonnement regio Zeeland

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Samenvatting en aanbevelingen.....	4
Aanbevelingen.....	4
3. Resultaten.....	5
4. Trends	8
4.1. Verplichte fietsreservering bij NS.....	8
4.2 Nieuw busabonnement regio Zeeland	12
5. Cijfers juli – september 2021	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	19
Tabel 5. Klachten per concessie	22

1. Inleiding

We beginnen deze rapportage graag met een bericht van personele aard: OV Ombudsman heeft sinds begin oktober een nieuwe coördinator. Zijn naam is Peter van den Boogaard. Peter heeft ruime ervaring in het OV. Hij heeft onder andere meegewerkt aan de oprichting van de nieuwe concessie OV Oost in opdracht van de provincies Gelderland, Overijssel en Flevoland. Hij heeft een groot netwerk in de OV-branch. Verder heeft hij tijdens zijn werk regelmatig contact gehad met reizigers en Rocov's. Wij denken in hem de juiste man te hebben gevonden om de naamsbekendheid van OV Ombudsman te vergroten en de organisatie verder te professionaliseren.

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 de juiste weg niet weten. Dat 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

In de kwartaalrapportage over het derde kwartaal van 2021 besteden wij aandacht aan de verplichte fietsreservering in de treinen van NS (hoofdstuk 4.1) en aan de nieuwe busabbonementen in Zeeland (hoofdstuk 4.2).

NS heeft in de zomermaanden een tijdelijke reserveringsplicht voor het meenemen van fietsen ingevoerd. Dit betrof een pilot van 10 juli tot en met medio september met als doel om het aantal fietsen in de trein en daarmee gepaard gaande overlast te beperken. Het aantal klachten dat OV Ombudsman over de reserveringsplicht ontving, toont aan dat reizigers er wat minder blij mee waren. OV-reizigers klaagden bij OV Ombudsman vooral over veel administratieve rompslomp en gebrek aan garantie op een plek voor de fiets. Een andere belangrijke klacht is dat het systeem niet flexibel is. Als je de trein waarvoor je had gereserveerd toch niet kunt nemen, bijvoorbeeld vanwege een gemiste aansluiting of omdat fietsplekken toch bezet blijken, moet je een nieuwe reservering maken. Reizigers die een dag gaan fietsen weten bovendien van tevoren niet altijd hoe laat ze terug willen reizen.

Busvervoerder Connexxion heeft sinds 2 mei 2021 in Zeeland het productenaanbod gewijzigd. Het nieuwe Zeeland Voordeel abonnement vervangt de oude jaar- en maandsterabbonementen. Dit nieuwe abonnement maakt gebruik van Reizen op Rekening: de reiziger krijgt iedere maand een factuur met een overzicht van alle gemaakte reizen. Een ander belangrijk verschil ten opzichte van gangbare abonnementen is dat je korting afhankelijk is van hoeveel je reist. Bij reiskosten van minimaal € 20 tot € 35 per maand is de korting 20%; dit loopt op tot 100% korting voor ritten boven € 130,-- per maand. Connexxion presenteert het product als een uitkomst voor frequente reizigers maar OV Ombudsman ontving meerdere klachten van ouders van schoolgaande kinderen die veel meer kosten maken sinds de invoering van het nieuwe abonnement.

Aanbevelingen

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

Het verplicht online moeten reserveren als je een fiets mee wilt nemen in NS-treinen werkt niet goed. NS meldt dat reizigers gebaat zijn bij dit systeem omdat dit leidt tot meer spreiding van het aantal fietsen in de trein, maar reizigers klagen over veel administratieve rompslomp en minder flexibiliteit. Ook is er niet altijd een fietsplek gegarandeerd. Daarom adviseren wij NS om duidelijke keuzes te maken. Als NS wil dat reizigers online een plek reserveren voor hun fiets, moet de reiziger ook de garantie krijgen dat zijn fiets mee mag. Als NS dat niet kan of wil garanderen, moet er geen vervolg komen van de pilot fietsreservering. Wij zijn blij met de aankondiging dat NS bij de vervanging van materieel wil zorgen voor meer fietsplekken. Die vervanging is een zaak van de lange termijn, maar wat gebeurt er tot die tijd? Als het aantal reizigers door de toename van hybride werken definitief achterblijft op het aantal reizigers van voor de coronacrisis, komt er misschien ruimte vrij om meer fietsplaatsen aan te bieden in treinstellen.

Het staat vervoerders vrij om van tijd tot tijd hun productaanbod te evalueren en nieuwe producten te introduceren., zoals in de concessie Zeeland is gebeurd met de introductie van Zeeland Voordeel. Het is waarschijnlijk ook onontkoombaar dat een nieuw product niet voor iedereen goed uitpakt. Reizigers hebben ons gemeld dat ze tot 40% meer moeten betalen. Daarom roepen wij vervoerder Connexxion en provincie Zeeland op om na te denken over een financiële compensatie voor de gedupeerden van dit nieuwe 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 hierbij (mede) dankzij OV Ombudsman in het derde kwartaal van 2021 zijn geboekt.

Twee boetes in één uur

Een reiziger probeert een treinkaartje te kopen in een kaartautomaat. Helaas lukt dit niet en hij besluit zonder kaartje in te stappen. Bij een kaartcontrole krijgt meneer een waarschuwing. Tevens moet hij uitstappen om op het station alsnog een kaartje aan te schaffen. Het lukt wederom niet om een kaartje aan te schaffen en meneer stapt weer in de trein. Er volgt opnieuw een controle en meneer krijgt alsnog een boete opgelegd met de mededeling dat deze per post verzonden wordt. Drie weken later krijgt meneer niet één, maar twee boetes per post toegestuurd. Eén van de boetes is al verhoogd met administratiekosten.

Arriva laat weten dat de eerste controleur alsnog een boete heeft opgemaakt omdat meneer voor het tweede gedeelte van zijn reis ook geen geldig vervoersbewijs kon tonen. Arriva wijst het bezwaar van meneer af omdat er geen storingen genoteerd staan in de Arriva-kaartautomaten op de betreffende stations.

Wij nemen contact op met Arriva over de klacht. Als een conducteur een boete uitschrijft, wordt hierbij ook een vervoersbewijs afgegeven voor de rest van de reis. Als de eerste conducteur een boete had uitgeschreven, had meneer de tweede boete in ieder geval niet ontvangen. Door de boete zou meneer namelijk in bezit zijn van een geldig vervoersbewijs. Wij vragen Arriva om deze reden om één van de twee boetes te laten vervallen. Arriva besluit om aan ons verzoek te voldoen. Doordat één van de boetes bovendien niet is nagestuurd, laten zij uit coulance de administratiekosten vervallen.

Blokkeren en restitutie verloren OV-chipkaart niet mogelijk

OV Ombudsman wordt benaderd door een reiziger die woonachtig is in Duitsland. Meneer heeft een persoonlijke OV-chipkaart gebruikt tijdens zijn bezoeken aan Nederland. Meneer komt er in juli achter dat hij zijn kaart is kwijtgeraakt. Hij probeert via OV-chipkaart.nl zijn kaart te blokkeren en het bedrag dat nog op de kaart staat terug te vragen. Dit lukt echter niet via de website, omdat OV-chipkaart.nl geen Duits IBAN accepteert. Meneer neemt telefonisch contact op met Klantenservice OV-chipkaart, maar krijgt te horen dat zij hem niet verder kunnen helpen.

OV Ombudsman besluit te bemiddelen in deze klacht. Wij nemen contact op met Klantenservice OV-chipkaart om de OV-chipkaart van meneer alsnog te laten blokkeren. OV-chipkaart laat ons weten dat de kaart handmatig zal worden beëindigd en het resterende bedrag wordt gerestitueerd. De reiziger laat weten tevreden te zijn met onze interventie en bevestigt dat de kaart eindelijk is geblokkeerd.

Taxikosten niet vergoed ondanks advies conducteur om een taxi te nemen

Een reiziger maakt in de avond een reis van Den Haag naar Groningen. Omdat de trein richting Almere vertraging had, was het niet meer mogelijk om de aansluiting richting Zwolle te halen. Meneer neemt de volgende trein naar Zwolle en strandt hier om kwart voor één 's nachts. Meneer spreekt meerdere conducteurs op het station aan en krijgt verschillende adviezen. De eerste conducteur adviseert om de eerstvolgende trein in de ochtend te

nemen of familie te bellen. Geen van deze opties zijn voor de reiziger een goede oplossing. De reiziger spreekt twee andere conducteurs aan die adviseren om een taxi te boeken en de kosten te declareren via de klantenservice van de NS. Meneer volgt dit advies op. Hij belt een taxi die hem voor € 283 naar Groningen brengt. De volgende dag neemt hij contact op met de klantenservice van NS.

NS laat de reiziger weten dat het nooit de bedoeling is dat een reiziger zelf een taxi regelt en voorschiet. Het advies is om altijd gelijk contact op te nemen met de klantenservice. Als een taxi het beste vervoersmiddel blijkt te zijn, zal NS deze bestellen. Doordat NS aparte afspraken met taxibedrijven heeft, hoeft de reiziger de kosten dan niet voor te schieten. Meneer is ontdaan omdat hij nooit het advies heeft gekregen om contact op te nemen met de klantenservice en besluit OV Ombudsman te benaderen.

OV Ombudsman besluit te bemiddelen. Meneer is zich van geen kwaad bewust en heeft het advies van medewerkers van NS opgevolgd. Indien het advies van de medewerkers was geweest dat hij contact op moest nemen met de klantenservice, was het hoogstwaarschijnlijk wel goed gegaan. NS laat weten dat het niet mogelijk is om te achterhalen wat er op station Zwolle besproken is. Het is alleen duidelijk dat meneer geen contact heeft opgenomen met de klantenservice. Uit coulance biedt de NS het maximale bedrag van €115 aan. Meneer aanvaardt deze tegemoetkoming.

Aanpassing product Spoordeelwinkel

Een reiziger boekt een hotelovernachting via de Spoordeelwinkel. In het verleden heeft mevrouw dit vaker gedaan naar volle tevredenheid. Nadat zij heeft geboekt komt zij erachter dat er iets is veranderd sinds de vorige keer dat zij deze aankoop heeft gedaan. De dag van de heen- en terugreis zijn namelijk al ingevuld. De vorige keer dat zij deze aankoop deed, waren deze gegevens niet vooraf bepaald. Op basis van de voorgaande ervaring heeft mevrouw de nieuwe aankoop gedaan. Zij wil namelijk graag een nacht extra overnachten bij een vriendin. Nu kan zij helaas haar ticket voor de terugreis niet meer gebruiken.

NS laat weten dat de datum tegenwoordig automatisch is ingevuld om fraude te voorkomen. Zij kunnen helaas niets voor haar betekenen. OV Ombudsman besluit te bemiddelen. Dat de datum van de reis tegenwoordig al is ingevuld bij het boeken is niet terug te vinden op de pagina van het product. Dat dit gewijzigd was had mevrouw niet kunnen weten. NS laat weten begrip te hebben voor de situatie en komt mevrouw tegemoet met twee dagretour kaarten. Mevrouw is tevreden met deze oplossing.

Overig

In het derde kwartaal van 2020 schreef OV Ombudsman over het verdwijnen van de Dagkaart Fiets uit de kaartautomaten. Meerdere reizigers lieten ons weten niet blij te zijn dat ze alleen nog online een kaartje voor hun fiets konden kopen. Gelukkig kunnen we melden dat de Dagkaart Fiets sinds 15 juli 2021 (de start van de pilot fietsreservering) weer beschikbaar is in de NS-kaartautomaat. NS ziet het herstel van de oude situatie van voor COVID-19 als reden om het kaartje weer aan te bieden via de kaartautomaat. De Dagkaart Fiets blijft beschikbaar via dit kanaal en dat is goed nieuws voor veel reizigers.

Bovendien is er nieuws over de servicebalies van NS. Zoals OV Ombudsman eerder uitgebreid beschreef, heeft NS vergevorderde plannen om servicebalies te sluiten en de service op andere stations af te bouwen of anders te organiseren. Vakbonden en NS hebben een akkoord bereikt dat inhoudt dat de servicebalies in Breda, Haarlem en Zwolle toch open blijven. Op de stations Deventer en Bijlmer Arena zullen straks nog steeds service-

medewerkers op de stations aanwezig zijn, in tegenstelling tot eerdere plannen. Dat is goed nieuws voor reizigers, maar er zijn nog een aantal stappen te nemen voordat dit definitief besloten is. De leden van de bonden moeten hier mee instemmen en ook de Ondernemingsraad van Nederlandse Spoorwegen en het Locov hebben hier nog een stem in.

4. Trends

Op basis van de klachten die OV Ombudsman in de maanden juli, augustus en september heeft ontvangen, beschrijven we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten.

4.1. Verplichte fietsreservering bij NS

In de periode van 10 juli tot en met 15 september moesten reizigers die bij NS een fiets mee wilden nemen in de trein dit verplicht aanmelden op de NS- website of via de NS-app. Naast de verplichte reservering moet een reiziger net als voorheen beschikken over een vervoerbewijs voor de fiets. Het betrof een pilot van NS om het aantal fietsen in de trein te spreiden en zo overlast van fietsen te beperken. NS liet bovendien weten dat deze reserveringsmogelijkheid tegemoet zou komen aan de behoefte van reizigers om een garantie te krijgen dat er in de trein een plek is voor hun fiets. Maar hoe zeker is die plek als je eenmaal gereserveerd hebt?

Uit de klachten die in het derde kwartaal binnenkwamen, blijkt dat deze reserveringsplicht voor reizigers diverse problemen heeft opgeleverd. OV Ombudsman ontving 58 klachten over de verplichte fietsreservering. De belangrijkste klachten zijn dat het systeem niet flexibel is, dat de reservering geen garantie biedt op een plek in de trein en dat het ingewikkeld is voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Al 50 jaar heb ik een abonnement op de trein, omdat ik destijds bewust heb gekozen om geen auto aan te schaffen. Altijd kwam ik overal, vaak ook met de fiets, met name als ik op vakantie ga en mijn bestemming anders niet goed te bereiken is. Nu ga ik met vakantie naar Drenthe voor 1 week, 174 km van mijn woonplaats af. Ik vertrek 21 juli, en kan helemaal geen plek meer reserveren in de trein!! Ik baal hier enorm van. Deze afstand is voor mij te lang om te fietsen. En dat terwijl het dit jaar al zo lastig is om überhaupt een vakantie voor elkaar te krijgen. Ik sta er echt versteld van dat de NS zo hard bezig is de fietsers uit de trein en in de auto te jagen! In het buitenland komen er nota bene steeds meer mogelijkheden om de fiets mee te nemen, maar in het fietsland Nederland heeft de fietser het nakijken.

Aanmelding of reservering

In de algemene voorwaarden 'Fiets mee in de trein' en op de website spreekt NS over het maken van een reservering. Hierdoor verwachten reizigers dat een plaats wordt vrijgehouden voor de fiets. Dit is echter niet het geval: de reservering geeft geen garantie op een plek voor de fiets in de trein. In de algemene voorwaarden staat dat de reservering in bepaalde situaties kan vervallen, bijvoorbeeld als de trein waarvoor gereserveerd is uitvalt, te druk is of korter dan gepland. De reiziger ontvangt na reservering een bevestiging van de reservering, maar het kwam voor dat mensen 48 uur van tevoren hoorden dat de reservering vervallen was. Bij drukte gaan de mensen die als eerste hebben gereserveerd voor op degenen die later hebben gereserveerd. Het kan ook gebeuren dat onverwachte omstandigheden (uitval of een kortere trein dan gepland) ertoe leiden dat de conducteur ter plekke moet bepalen dat iemand met een fietsreservering zijn fiets toch niet mee mag nemen. Dit leidt tot veel onzekerheid voor reizigers.

"Op 25 juli reisden mijn man en ik met onze fietsen van Nijmegen naar Heerenveen. Plaatsen voor de fiets gereserveerd. Wat bleek in Zwolle? We konden niet mee met de gereserveerde trein want die zat al vol met fietsen (de vorige trein was uitgevallen). Ik ben met de volgende trein meegereisd, waar ik dus niet voor gereserveerd had, mijn man paste er niet meer bij. Hij is met de daarna volgende trein gekomen, waar hij dus ook niet voor gereserveerd had. Al met al heeft onze treinreis een vertraging opgelopen van een uur, en ons heel erg veel irritatie en stress bezorgd. Op 7 aug wilden wij terugreizen van Leeuwarden naar Arnhem.

Opnieuw plaatsen voor onze fietsen gereserveerd voor de trein van 13.17 uur. Bevestiging ontvangen - alles in orde. 's Avonds laat weer een mail van de NS - het was toch niet in orde, onze reservering was geannuleerd. Moesten wij 's avonds laat weer een nieuwe reservering maken, in een trein een uur later. Die lukte wel. Het reizen lukte zowaar ook. Wel kwamen we dus een uur later aan dan gewenst. Wij worden hier helemaal niet goed van. Ik maak ook regelmatig een reisje met mijn oude moeder, zij fietst nog, dan fietsen we een stuk en gaan dan terug met de treinnet zoals het uitkomt. Dat kan nu dus helemaal niet meer, althans niet zo heerlijk ongecompliceerd als voorheen. NS zou naar Duitsland moeten kijken: ruime aparte fietswagons - zo hoort het. Volgens mij heeft NS net zo goed als iedereen de taak fietsen te bevorderen. Ze maken er niks van. Integendeel.

Gelukkig zag NS tijdens de pilot in dat de situatie rond het aanmelden onduidelijk was. Daarom heeft NS vanaf medio augustus na een reservering de reiziger via mail gemeld dat het om een voorlopige reservering gaat en in de periode van 48 uur van tevoren een definitieve bevestiging gestuurd.

Flexibiliteit

Toen er geen reserveringsverplichting was, konden reizigers gedurende de daluren met elke gewenste trein reizen, in de maanden juli en augustus zelfs ook in de spitsuren. De reiziger hoefde niet op een vooraf aangegeven tijdstip in de trein te zitten. Als de reiziger door een vertraging een aansluiting miste, leverde dit in de oude situatie ook geen problemen op. De reiziger kon gewoon een volgende trein nemen. Nu moeten reizigers van tevoren een tijdstip kiezen waarop ze willen reizen of op het perron nog snel online een reservering maken. En dat laatste is voor mensen die digitaal wat minder vaardig zijn niet eenvoudig. Heeft een trein vertraging waardoor de aansluitende reservering wordt gemist, dan moet de reiziger opnieuw naar de website om een nieuwe reservering te maken.

"De afgelopen 1,5 uur bezig geweest om twee fietsen te reserveren in de trein van Culemborg naar Steenwijk. Het blijkt dat wij een paar uur later kunnen vertrekken dan gepland omdat alle voorgaande treinen volgeboekt zijn! 1. Het reserveren is een ramp (zoeken, weer zoeken, opnieuw door het systeem voor de tweede fiets etc.). 2. Er is te weinig fietsruimte in de trein aanwezig. Met wat meer ruimte is reserveren onnodig. 3. In dit systeem MOET je de juiste treinen halen, vertraging= pech! 4. Sommige treinen zijn soms beschikbaar voor de fiets maar dat zijn dan net niet de daluren. Dat wordt flink duurder bij lange stukken bijvoorbeeld Utrecht-Harlingen. 5. Juist in de ZOMER doet de NS zo ingewikkeld! De treinen zijn minder vol met forenzen dus er moet genoeg ruimte te vinden zijn voor de vakantiegangers met fiets. Klacht 6: het online bestellen en kopen!! Een fietskaartje kopen bij de automaat is nog steeds niet mogelijk. Het ontmoedigingsbeleid van de NS begint langzamerhand zijn vruchten af te werpen bij ons. U kent de problemen natuurlijk allang, maar het heeft ons een slechte avond bezorgd en een valse start van de vakantie (kost bijna een halve dag!

De verplichte reservering leidt tot onzekerheid voor de reiziger die een dagje door het land wil gaan fietsen en aan het einde van de dag weer met de trein terug wil reizen. De reiziger weet wel hoe laat hij wil vertrekken, maar niet hoe laat hij terug wil of vanaf welk station. Dat hangt immers van het verloop van de fietstocht af.

Deze zomer is het verplicht een plek voor je fiets te reserveren bij NS. Hiermee werpt NS een drempel op om je eigen fiets mee te nemen. Het flexibel reizen is hiermee weg. Vaak weet je niet wanneer je ergens aankomt en wanneer je de terugreis wilt beginnen. Na een dagje lekker fietsen sta je vervolgens een uur op een station omdat je je fietsplek een uur later hebt gepland. Erg vervelend als je weet dat er fietsplaatsen vrij zijn. Het lijkt wel of NS een hekel heeft aan fietsen in de trein. Hoe moeilijk is het om een fietswagon (in de zomermaanden)

aan te koppelen zodat mensen in eigen land lekker kunnen fietsen. Naar mijn idee heeft dat de toekomst nu er meer mensen in eigen land vakantie houden. Het is zeker klantvriendelijker.

De OV Ombudsman heeft verder signalen gekregen dat reizigers het verplicht reserveren zo vervelend en inflexibel vinden, dat ze kiezen voor andere manieren van vervoer of van het uitstellen van hun reis. Dit is extra wrang in een tijd waarin OV-bedrijven klagen over dalende reizigersaantallen.

Ik ga al 12 jaar met veel plezier met de fiets op vakantie naar Flevoland. Ik stap dan uit bij 't Harde (vanaf Nijmegen via Zwolle). Nu moest ik dit jaar (van ongeveer 10 juli tot eind september) vooraf reserveren, maar er was totaal geen garantie dat ik de trein die ik gereserveerd had ook kon hebben, zo stond op de site. Zo kan ik niet op vakantie met al mijn bagage. Er was geen zekerheid. Nu moest ik iemand regelen die me met de auto bracht en moest ik een fiets huren in de buurt van mijn bestemming/campingplaats. Milieuvriendelijk, afhankelijkheid van een ander en veel hogere kosten door het huren van een fiets. Ik heb de NS klachtenlijn gebeld, omdat ik niet kon mailen naar de NS klachtenservice. De vrouw aan de NS klachtentelefoon zou het 2 weken geleden als klacht doorgeven, maar ik heb er verder niets meer van gehoord.

Technologie

In het begin van de pilot was de webpagina waarop een fietsplek moest worden gereserveerd, niet altijd bereikbaar. Ook gaf de webpagina af en toe een foutmelding. NS heeft ons laten weten dat door een bug in het systeem onbekende treinnummers bij bijvoorbeeld verstoringen van de dienstregeling niet weergegeven werden. Dat probleem is tijdens de pilot opgelost. Verder werd het ook mogelijk om in één keer meerdere fietsplekken te reserveren. Enkele reizigers lieten ons tevens weten dat de bevestigingsmail na de reservering niet of pas laat binnen kwam. Na meldingen van reizigers heeft NS dit ook snel opgelost.

Het is goed dat de reiziger ook via de klantenservice of een servicebalie op een station een plek voor de fiets kon reserveren, bijvoorbeeld wanneer iemand geen smartphone heeft of wanneer het niet mogelijk is via de website een plaats te reserveren. Toch was dit niet altijd een oplossing, omdat er ook stations zijn zonder een servicebalie. Hier waren de reizigers aangewezen op telefonisch contact met NS of ze moesten gebruik maken van een informatiezuil. Niet alle reizigers zijn hier goed op toegerust.

Verder vragen we aandacht voor de mensen die digitaal minder vaardig zijn of geen smartphone bezitten. Soms is het mensen met veel moeite gelukt om een fietsplek te reserveren maar ervaren zij alsnog problemen wanneer de trein uitvalt of vertraging heeft, waardoor de aansluiting gemist wordt. Het is erg lastig zo niet onmogelijk om zonder smartphone ter plekke een nieuwe reservering te maken. NS heeft ons gemeld dat er een speciaal telefoonnummer in het leven is geroepen voor mensen die digitaal minder vaardig zijn. Dit is inderdaad het geval. Het nummer staat onderaan op <https://www.ns.nl/reisinformatie/treinwijzer.html>, maar of mensen die digitaal minder vaardig zijn dit nummer makkelijk kunnen vinden, betwijfelt OV Ombudsman.

Mijn klacht betreft het feit dat je online een fietsplek moet reserveren en het bewijs daarvan moet kunnen tonen. De groep mensen die geen smartphone heeft of kan gebruiken wordt hierdoor over het hoofd gezien en ernstig benadeeld. Ik heb geen smartphone en kan alleen een bewijs tonen als ik mijn reis tot op de minuut plan inclusief de terugreis en dan vooraf een print maak. Dat deed ik voor de heenreis maar toen viel er een trein uit en de NS verwacht dat je acuut een nieuwe reservering maakt voor de trein die je vervolgens noodgedwongen een half uur later neemt. Overigens had de klantenservicemedewerker mij de avond ervoor nog verzekerd dat ik de terugreis via de klantenservice zou kunnen regelen, hetgeen onjuist bleek. Je terugreis

op de minuut plannen kun je of wil je niet altijd. De NS is daarentegen vrij een trein uit te laten vallen en sowieso geen enkele garantie op de reservering te geven.

NS heeft ons laten weten dat men soepel omgaat met mensen die onverhoopt door technische problemen of omdat ze geen smartphone hebben geen reservering voor de fiets konden maken en toch hun fiets meenamen in de trein. Als de reiziger een geldig vervoerbewijs heeft voor zichzelf en voor de fiets zal het ontbreken van een fietsreservering hooguit leiden tot een waarschuwing.

Conclusie: het verplicht online moeten reserveren als je een fiets mee wilt nemen in NS-treinen werkt niet goed. NS denkt dat reizigers gebaat zijn bij dit systeem omdat dit leidt tot meer spreiding van het aantal fietsen in de trein, maar reizigers klagen over veel administratieve rompslomp en minder flexibiliteit. Ook is er niet altijd een fietsplek gegarandeerd. Daarom adviseren wij NS om duidelijke keuzes te maken. Als NS wil dat reizigers online een plek reserveren voor hun fiets, moet de reiziger ook de garantie krijgen dat zijn fiets mee mag. Als NS dat niet kan of wil garanderen, moet er geen vervolg komen van de pilot fietsreservering.

Tenslotte, de verplichte fietsreservering voor treinen van NS was een pilot tot medio september. Na 15 september vraagt NS hun reizigers nog steeds om de fiets online aan te melden, maar sindsdien is deze aanmelding vrijwillig. NS heeft aangekondigd de pilot grondig te evalueren en hierin worden ook de reacties van reizigers meegenomen. Daarnaast heeft NS ons laten weten dat het beleid ten aanzien van fietsplekken in nieuw of te reviseren materiaal is aangepast. Het uitgangspunt wordt dat het aantal fietsplekken in nieuw materieel per treinstel van circa zestig meter verhoogd wordt naar vier fietsplekken. Dit houdt voor de vervanging van de ICMm door de ICNG in dat er per 110m treinstel twaalf fietsplekken beschikbaar komen en per 165m-treinstel zestien plaatsen voor fietsen. Daarmee verdrievoudigt de fietscapaciteit voor bovengenoemd materieeltype. Dat is goed nieuws, maar NS wijst erop dat het probleem van spreiding van fietsen in de trein desondanks zal blijven bestaan.

4.2 Nieuw busabonnement regio Zeeland

Het productaanbod van de busconcessie Zeeland is sinds 2 mei 2021 door Connexxion gewijzigd. De jaar- en maandsterabonnementen zijn vervallen en vervangen door een nieuw product: Zeeland Voordeel. Andere abonnementen – zoals Dalvrij 65+, het Netabonnement en OV Vrij – blijven wel geldig. Sinds de invoering van Zeeland Voordeel ontving de OV Ombudsman meerdere meldingen van bezorgde reizigers, omdat ze meer gaan betalen dan voorheen.

Wat is Zeeland Voordeel?

Connexxion omschrijft het product als volgt op hun website:

‘Zeeland Voordeel is het nieuwe reisproduct van Connexxion voor op je persoonlijke OV-chipkaart. Hiermee reis je eenvoudig met al het OV door heel Nederland zonder saldo op je OV-chipkaart! Met Zeeland Voordeel betaal je je reizen namelijk achteraf. Je krijgt iedere maand een factuur met een overzicht van alle gemaakte reizen. Daarnaast kun je met Zeeland Voordeel ook nog eens voor korting sparen op je busreizen met Connexxion in de provincie Zeeland. Je ontvangt al korting wanneer je voor minimaal 20 euro per maand reist. En hoe meer je reist, hoe hoger de korting.’

Ten opzichte van de sterabonnementen zijn er twee grote verschillen. Allereerst is Zeeland Voordeel een Reizen op Rekening (ROR) en geen Reizen op Saldo (ROS) product. Daarnaast werkt men met een systeem van exponentiële korting. Het abonnement zelf is gratis. De korting wordt bepaald door te kijken naar hoeveel men reist. Hoe hoger de reiskosten in een betreffende maand, hoe hoger het kortingstarief dat wordt toegepast. In onderstaande tabel wordt dit toegelicht:

Reiskosten inclusief eerder verrekende korting	Korting op de volgende ritten
van € 0,- t/m € 20,-	0%
van € 20,01,- t/m € 35,-	20%
van € 35,01,- t/m € 130,-	60%
Boven € 130,-	100%

Nadat voor de eerste € 20 vol tarief is gerekend, wordt op de binnen dezelfde maand volgende ritten een steeds hoger kortingstarief toegepast. Wanneer een reiziger de grens van € 130 aan maandkosten bereikt, reist de reiziger de rest van die maand gratis.

Reizen op Rekening

Zeeland Voordeel is net als NS Flex en GVB Flex een Reizen op Rekening-product. In eerdere rapportages besteedden wij aandacht aan problemen die kunnen ontstaan tijdens kredietchecks die vervoerders laten uitvoeren, voorafgaand aan het afsluiten van een Reizen op Rekening-product. Connexxion maakt geen gebruik van een dergelijke kredietcheck. In plaats hiervan vraagt Connexxion om een digitale machtiging en een vooruitbetaling van € 50. Deze vooruitbetaling wordt verrekend met de eerste factuur.

Zeeland Voordeel heeft volgens Connexxion drie voordelen. Allereerst is het product flexibeler, doordat je achteraf kunt betalen en enkel betaalt voor de reizen die je daadwerkelijk maakt. Ben je ziek, hoef je niet op reis of kies je door het mooie weer voor de fiets, dan betaal je niets. Het product is volgens Connexxion ook eerlijker: iedereen betaalt hetzelfde tarief voor dezelfde reisafstand. Dit was bij voorgaande producten anders. Tenslotte is Zeeland Voordeel eenvoudig, aldus Connexxion: de rekening komt achteraf en het product hoeft niet tussentijds te worden stopgezet wanneer het niet wordt gebruikt. Connexxion meldt bovendien dat dit nieuwe

abonnement met bijbehorend nieuw tariefsysteem aan een behoefte voldoet, omdat veel mensen door de coronapandemie niet voor lange tijd een vast abonnement willen, waar je ook voor betaalt als je het niet gebruikt.

Reizigersklachten

In de periode na de lancering van Zeeland Voordeel trokken meerdere reizigers aan de bel bij OV Ombudsman. Het product zou volgens hen geen financieel voordeel opleveren; ze zouden juist een stuk duurder uit zijn.

Graag wil ik aandacht vragen voor het nieuwe reizen met Zeeland Voordeel van Connexxion. Onze dochter van twaalf gaat iedere dag met de scholierenlijn 608 van Westdorpe naar Hulst. Voorheen betaalden wij daar € 86 per maand voor. Toen Zeeland Voordeel werd geïntroduceerd, hoorden wij dat dit veel voordeliger zou zijn, maar tot onze schrik hebben wij nu te maken met een prijsstijging van 36% per maand. Wij betalen nu € 117 per maand. Dit is buiten propertes.

In een reactie op deze reiziger meldt Connexxion:

'We belonen de reizigers op basis van reisgedrag. We richten ons hiermee op de frequente reiziger en lange afstand reiziger. En dat betekent indirect dat inderdaad een zeer incidentele reiziger of een reiziger bij een korte afstand duurder uit kan zijn.'

Deze reactie bevreemdt ons. De scholiere rijdt vrijwel dagelijks en is daarmee een frequente reiziger. Toch betaalt ze nu meer, namelijk een totaalbedrag van € 117 per maand. Terwijl ze tot de hoogste kortingsklasse behoort. Als frequente reizigers exponentieel meer betalen dan voor hun voorgaande product, is er dan wel sprake van voordeel voor frequente reizigers? Wij legden deze vraag aan Connexxion voor.

Over de specifieke klacht van de scholiere die van Westdorpe naar Hulst reist zegt Connexxion:

"In het verleden kon gebruik worden gemaakt van het 3-sterrenabonnement (prijspeil 2021, reductie: € 87,45 per maand). Met Zeeland Voordeel betaal je alleen voor de reizen die je maakt; reis je niet, dan betaal je ook niet. Naarmate je verder en/of vaker reist, bouw je steeds meer korting op. Scholieren (12-17 jaar) krijgen bovendien 10% factuurkorting en betalen nooit meer dan € 117 per maand. In dit voorbeeld wordt er echter vanuit gegaan dat die € 117 iedere maand van toepassing is, en dat is niet zo. Als er door vakantie(s), ziekte, studieverlof, thuisonderwijs door schoolsluiting vanwege lockdown etc. minder gereisd wordt, kan het zijn dat het factuurbedrag in die maand lager uitvalt. Een rekenvoorbeeld: Westdorpe – Hulst enkele reis met lijn 608 kost € 6,75, dit is zonder de korting die steeds hoger wordt naarmate er meer of verder gereisd wordt. Als deze scholier 22 dagen naar school gaat (en verder geen andere reizen met het OV maakt), bereikt hij inderdaad het maximaal bedrag van € 117. Echter, wanneer er bijvoorbeeld door vakantie maar 12 lesdagen zijn en er verder geen andere reizen met het OV worden gemaakt, komt het maandbedrag op € 75,87. Dit is na te rekenen op de rekentool op de website."

Eigenlijk zegt Connexxion hier: je moet niet te veel reizen met dit abonnement, want dan ben je duurder uit. Dat is vreemd want op hun website schrijven ze juist dat je meer korting krijgt naarmate je meer reist.

Sommige reizigers die naast de concessie Zeeland ook de concessie Zuid-Holland Noord aandoen, worden door de invoering van Zeeland Voordeel met een ander probleem geconfronteerd.

Connexxion pretendeert met het systeem Zeeland Voordeel reizigers voordeel te bieden. Vooral bij langere ritten. Voor mij, woonachtig in Zierikzee en met twee dochters op school in Middelharnis, pakt het zeer nadelig

uit. Door de overgang naar Zeeland Voordeel ga ik tot 40% meer betalen, wat neerkomt voor beide kinderen op +/- € 800 per jaar. De oorzaak is de systeemwijziging waardoor de concessiegrens tussen Zeeland en Zuid-Holland voor veel extra kosten zorgt. Dit was bij sterabonnementen geen enkel probleem. Wanneer je noodgedwongen met een bus van de Zuid-Hollandse concessie reist op hetzelfde traject is dat voor eigen rekening en dat loopt behoorlijk op. Ik sta niet alleen in deze problematiek. Alle ouders in Zierikzee met kinderen op het Prins Maurits evenals ouders van kinderen op Tholen zijn gedupeerd.

Connexxion laat weten dat het hier om enkele specifieke gevallen gaat, waarbij lijnen in de ene concessie een ander tariefsysteem kennen dan in de andere concessie. Het probleem doet zich voor wanneer de scholierenbuslijn en de lestijden niet aansluiten en daarom gereisd moeten worden met een bus van de andere concessie waar Zeeland Voordeel niet voor geldt. De vervoerder zegt in gesprek te zijn met beide opdrachtgevers (provincies Zeeland en Zuid-Holland) en met de school om te kijken naar een passende oplossing.

Naast de prijs gerelateerde problemen ondervinden enkele reizigers technische problemen met het nieuwe product. Zo lukte het een reiziger niet het product op te halen bij een kaartautomaat, nadat hij de betaling had voldaan. Contact met de klantenservice loste dit probleem niet op. Een andere reiziger betaalde door problemen op de website tweemaal het 'aanmeldbedrag' van € 50.

Connexxion zegt dat het hier om enkele individuele gevallen gaat. Als een reiziger twee keer € 50 borg betaalt, vindt later een verrekening plaats op de factuur. En als de reiziger besluit dat hij/zij de producten niet meer wil, kan de reiziger de producten beëindigen. Een eventueel resterend tegoed wordt dan gecrediteerd.

Er is wat voor te zeggen om van tijd tot tijd het productenaanbod aan te passen. Maar er moet ook aandacht zijn voor tariefsverhogingen van het nieuwe product. Enkele reizigers hebben tariefsverhogingen tot 40% gemeld. Je zou verwachten dat de testfase deze grote verhogingen had moeten laten zien. Dan hadden de OV-bedrijven dit kunnen ondervangen. Het OPOV Zeeland, inspraakorgaan voor het Zeeuwse OV, heeft in haar advies van 10 en 12 november 2020 over het nieuwe Tariefplan speciaal aandacht gevraagd voor minder frequente reizigers, omdat zij vermoedelijk meer gaan betalen. Het OPOV verbindt aan haar advies de voorwaarde dat de effecten van het nieuwe Tariefplan een jaar na invoering stevig worden geëvalueerd. Als uit deze evaluatie blijkt dat de effecten van de nieuwe tariefstructuur voor een grote groep ongunstiger uitpakken dan verwacht, dan wil men opnieuw met Connexxion over de tarieven spreken. OV Ombudsman juicht een dergelijke evaluatie zeer toe, maar deze evaluatie moet zowel over de frequente als de niet-frequente reizigers gaan. Wij vragen Connexxion en de provincie Zeeland daarnaast om nu al na te denken over een financiële compensatie voor de gedupeerden van dit nieuwe abonnement.

5. Cijfers juli – september 2021

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het derde kwartaal van 2021 bij OV Ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal ontving OV Ombudsman 524 klachten. Bij 71 van deze 524 ingediende klachten heeft OV ombudsman actief bemiddeld.

Vergeleken met vorig kwartaal, toen OV Ombudsman 362 klachten ontving, is er sprake van een flinke klachtengroei. Het aantal klachten is ook hoger dan een jaar geleden toen OV Ombudsman in het derde kwartaal van 2020 nog 494 klachten ontving. De groei in het aantal klachten heeft deels te maken met het feit dat het aantal reizigers na de zomer is toegenomen. Scholen en universiteiten zijn weer open gegaan en meer forensen reizen naar kantoor. Daarnaast zorgde de verplichte fietsreservering bij NS voor extra klachten.

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 drie, vier en vijf. De onderwerpen die eerder in deze rapportage besproken zijn komen hier niet nogmaals aan bod.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	juli	augustus	September	Totaal	%
Boetebeleid	8	3	9	20	3,8 %
Dienstregeling	12	9	15	36	6,9 %
Dienstuitvoering	39	37	71	147	28,1 %
Informatievoorziening	9	8	8	25	4,8 %
Personeel	8	12	11	31	5,9 %
Station- en haltevoorziening	5	7	10	22	4,2 %
Veiligheid en overlast	7	5	1	13	2,5 %
Vervoermiddel	18	19	16	53	10,1 %
Vervoerbewijs	65	70	42	177	33,8 %
	171	170	183	524	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	September	Totaal	%
9292	0	1	0	1	0,2%
Arriva	4	7	19	30	5,6 %
Breng	1	1	2	4	0,8 %
Connexxion	1	7	13	21	3,9 %
EBS	3	1	2	6	1,1 %
GVB	11	7	7	25	4,7 %
Hermes	2	2	0	4	0,8 %
HTM	7	3	1	11	2,1 %
Keolis Nederland	10	7	9	26	4,9
KS OV-chipkaart	4	2	1	7	1,3 %
NS	106	112	96	314	58,9 %
NS International	3	5	0	8	1,5%
Qbuzz	1	4	8	13	2,4 %
RET	6	6	19	31	5,8 %
U-OV	7	8	7	22	4,1 %
OV Algemeen	2	1	2	5	0,9 %
	168	174	186	528	

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,2
Arriva	2	4	16	0	2	0	0	2	4	30	5,6
Breng	0	0	2	0	1	0	0	0	1	4	0,8
Connexion	1	1	4	0	2	0	1	2	10	21	3,9
EBS	0	1	3	0	0	0	1	0	1	6	1,1
GVB	1	2	4	0	1	3	3	6	5	25	4,7
Hermes	0	2	0	1	0	0	1	0	0	4	0,8
HTM	4	0	0	2	0	0	2	1	2	11	2,1
Keolis Nederland	4	4	14	0	3	0	0	1	0	26	4,9
KS OV-chipkaart	0	0	0	1	0	0	0	0	6	7	1,3
NS	6	19	65	19	11	17	4	37	136	314	58,9
NS International	0	0	1	0	0	0	1	0	6	8	1,5
OV Algemeen	0	2	0	0	0	0	0	1	2	5	0,9
Qbuzz	0	0	9	0	1	0	0	1	2	13	2,4
RET	2	3	16	0	4	2	0	3	1	31	5,8
U-OV	0	0	16	1	4	0	0	0	1	22	4,1
	20	38	150	25	29	22	13	54	177	528	

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. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs staan per trefwoord uitgesplitst in tabel 4.

Door een storing in een telefoonsysteem op 16 september was er geen communicatie mogelijk tussen ProRail en de NS-verkeersleiding op verschillende stations. Dit leidde ertoe dat treinen in heel Nederland niet meer konden rijden. De storing duurde ongeveer een uur, maar reizigers ondervonden nog de hele avond hinder van de eerdere verstoringen. Sommige reizigers zagen zich genoodzaakt een hotel te nemen of een taxi te bellen om alsnog thuis te komen. Deze klachten worden ingeboekt onder de categorie 'dienstuitvoering'.

Reizigers die hun treinreis waren begonnen en met een vertraging van meer dan 30 minuten op hun bestemming arriveerden, konden een beroep doen op de Geld terug bij Vertraging regeling van NS. Taxi- en hotelkosten worden over het algemeen niet vergoed. Reizigers klagen onder andere over de informatievoorziening.

Gisteren was er een landelijke storing, dat gebeurt bij NS en ProRail wel vaker en ik zou dan denken dat er een draaiboek klaar ligt over hoe reizigers te informeren. Vreemd vind ik dan ook, dat kranten en NOS eerder berichten over de storing dan NS en ProRail. Dat kranten vervolgens berichten dat NS/ProRail heeft aangegeven dat na 19.00 uur alles snel weer hervat wordt is natuurlijk prima. Ze hebben dat vast gedaan. Reizigers merkten er in Utrecht pas tegen 21.00 uur wat van. Dat er omgeroepen wordt dat je beter je reis kunt uitstellen slaat kant noch wal. Daarnaast gaf de app en website niet vertrekkende treinen aan als vertrekkend. NS en ProRail hebben de afgelopen jaren meerdere grote storingen gehad, maar de communicatie naar reizigers is beneden het vriespunt.

Het hoge aantal klachten (54) in de categorie 'vervoermiddel' heeft vooral te maken met de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer. In het tweede kwartaal van 2021 waren er 29 klachten in de categorie 'vervoermiddel'. Uit de klachten van dit kwartaal blijkt dat meer mensen klagen over medereizigers die geen mondkapje dragen.

In de categorie dienstuitvoering hebben 16 mensen in het afgelopen kwartaal een klacht ingediend over de RET. In het vorig kwartaal waren dit slechts twee klachten. Acht van de zestien klachten hebben te maken met volle metro's. Na de zomer reizen weer meer mensen met het OV, ook doordat de hogescholen en universiteiten weer open zijn gegaan. Het uit de dienstregeling halen per 13 september van metrolijn A van metrostation Binnenhof naar metrostation Vlaardingen West door RET komt dan ook erg slecht uit.

Mijn dochter en haar vriendinnen reizen sinds 1/9/21 met de metrolijn van Vlaardingen Centrum naar Coolhaven en terug naar en van hun middelbare school. We hebben bij schoolkeuze zorgvuldig gekeken of er voldoende (metro) treinen op het traject rijden. Nu metrolijn A niet rijdt i.v.m. onderhoud staan de kinderen dagelijks tussen veel anderen als sardientjes in blik in de metro. De lijnen zitten zo vol dat ze zich soms nergens aan kunnen vasthouden en in- en uitstappen moeilijk is omdat de in- en uitgangen volstaan. Ik vind het onbegrijpelijk dat er in september besloten wordt lijn A uit de dienstregeling te halen, terwijl er juist daarvoor lange tijd veel minder gebruik gemaakt is van het OV i.v.m. thuiswerken, thuisonderwijs en schoolvakantie.

RET zegt dat een tekort aan metrovoertuigen hen geen andere keuze laat. Concessieverlener Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) vindt ook dat reizigers ernstig gedupeerd zijn en heeft de vervoerder een boete opgelegd die kan oplopen tot € 900.000. Metrolijn A is op zaterdag 23 oktober weer gaan rijden.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Achteraf betalen	Administratiekosten/ incasso	Blokkeren/deblokkeren	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap-/basistarief	Klantenservice	Klaswissel	Kortingsproducten	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen / automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Totaal	%
Arriva	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	6	2,0 %	
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0,7 %	
Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	2	0	2	4	6	20	6,8 %	
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,3 %	
GVB	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	9	3,1 %	
HTM	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	1,7 %	
KS OV-chipkaart	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	2	2	0	12	4,1 %
NS	54	7	4	1	1	4	0	19	6	1	10	0	10	0	24	0	0	10	41	27	219	74,2 %
NS International	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	5	0	11	3,7 %
OV algemeen	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,7 %	
Overige vervoerders	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0,7 %	
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	1,4 %	
RET	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,3 %	
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,3 %	
	57	7	4	3	3	4	2	29	7	2	14	1	10	1	30	2	2	16	60	41	295	

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 295 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 177, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen deze categorie zijn restitutie (60 keer), aanschaf (57 keer) en tariefhoogte (41 keer).

Het trefwoord 'restitutie' wordt toegekend als er sprake is van het betalen van een vergoeding bijvoorbeeld bij vertraging of het terugbetalen van saldo dat ten onrechte is afgeschreven. Het trefwoord 'aanschaf' komt dit kwartaal vaker voor dan anders. Dit heeft te maken met de grote hoeveelheid klachten van mensen die hun fiets mee wilden nemen in de trein. Zij moesten hiervoor een treinkaartje kopen en een plaats reserveren. Hierover schreven wij in hoofdstuk 4.1.

De klachten over tariefhoogte zijn divers en gaan onder andere over foutieve afschrijvingen en het tarief tijdens dal- en spitsuren.

Enkele reizigers met keuzedagen waren onaangenaam verrast toen ze merkten dat het niet meer mogelijk is om in juli en augustus in de spits te kunnen reizen zonder bijbetaling. NS heeft de voorwaarden voor de Voordeelurenkaart per 1 januari 2021 versoerd en gelijk getrokken met de Dal Voordeel abonnementen. Naast het invoeren van een middagspits en het vervallen van de korting in de zomermaanden zijn ook de extra kortingsdagen, zoals de vrijdag na Hemelvaart en de dagen tussen Kerst en Oud & Nieuw, komen te vervallen. Daartegenover staat dat het abonnement € 7,00 goedkoper is geworden.

Ik heb sinds 2003 een 'ouderwetse' NS-Voordeelurenkaart. Voorheen kon je daarop met korting reizen vanaf 09.00 uur en alle uren in het weekend. Vanaf dit jaar is het eigenlijk een verkapte Dalurenkaart geworden; ook in de middag mag je alleen reizen in de daluren, wil je de korting genieten. Vandaag kwam ik tot de akelige ontdekking dat ik voor mijn reis van 16.25 - 18.00 uur van A'dam naar Breda- vol tarief moet betalen. Bij de infobalie in Breda werd mij verteld dat per 01-01-2021 niet alleen de korting in de middag is komen te vervallen op werkdagen, maar dat ook de korting in de 'spits' in de vakantieperiode van het programma is gehaald. Waar is NS mee bezig? Alle aardigheid wordt er vanaf bezuinigd.

Nooit rekening mee gehouden dat de voordeeluren van de NS ook in de maanden juli en augustus zijn aangepast. Al 30 jaar lang heb ik een voordeeluren abo en ik voel me genaaid nu blijkt dat ik bij een check in om 18.00 uur het volle pond heb moeten betalen in de maand juli. Was niet anders gewend dan dat ik de gehele dag korting zou krijgen in de maanden juli/augustus. Nou kom ik er pas achter hoe duur de trein is als je 100% voor Tilburg-Den Haag moet betalen; € 17.80. Had ik maar een half uur gewacht; scheelde mij weer een warme maaltijd! Trein was zeer rustig ook nog!

OV Ombudsman heeft ervoor gekozen om in deze klachten niet te bemiddelen. Het staat NS vrij om zijn productenassortiment van tijd tot tijd te evalueren en aan te passen. Juridisch is het ook mogelijk om de voorwaarden voor de nieuwere abonnementen en het oude Voordeelurenabonnement gelijk te trekken. OV ombudsman kon geen specifieke grond voor coulance vinden. Daarom zou bemiddelen in deze situatie zinloos zijn. Wij begrijpen dat reizigers met een 'oud' Voordeelurenabonnement niet blij zijn dat zij hun gunstige voorwaarden kwijt zijn. Abonnementhouders kunnen ervoor kiezen om hun abonnement aan te houden of op te zeggen.

Tenslotte, een ritje met de OV Fiets kan duurder uitvallen dan je zou verwachten. Wat ging er mis? Deze reiziger dacht er goed aan te doen om de OV fiets, die hij in Driebergen had opgehaald, even in de stalling op Utrecht Centraal te zetten, terwijl hij naar zijn afspraak ging. Maar dit leidde er toe dat hij twee keer het dagtarief van € 3,95 moest betalen en ook nog 2 x een 'boete' van € 10,00 kreeg.

Op 19 augustus heb ik een OV fiets gehaald op station Driebergen-Zeist. Ik ben naar Utrecht Centrum gefietst en dacht de fiets gedurende het verblijf in Utrecht veilig te stallen op Centraal. Diezelfde dag ben ik weer terug gefietst naar Driebergen-Zeist Tot mijn grote schrik is er € 27,90 euro afgeschreven voor dit ritje terwijl ik had gerekend op het dagtarief van € 3,95 euro. Nu betaal ik ruim 7x meer. NS ziet dit als 2 ritten en berekent daarvoor 2x het start tarief van € 3,95 + 2x de toeslag van € 10 voor het inleveren van de fiets op een ander station dan waar de fiets gehaald is. Ik wilde goed huisvader zijn voor de fiets en heb hem daarom veilig willen parkeren. Ik heb mij niet gerealiseerd dat ik met het parkeren van de fiets de rit beëindigde en daarmee extra kosten maakte. Ik heb de situatie uitgelegd aan NS klantenservice, maar zij verwijzen simpelweg naar de algemene voorwaarden. In mijn ogen zijn de 2x € 10 toeslag onredelijk omdat ik een fiets heb opgehaald en ingeleverd op hetzelfde station binnen 24 uur.

OV Ombudsman vond de afwijzing van de klantenservice van NS niet terecht. Wij begrijpen dat het systeem het tijdelijk stallen van de fiets waarschijnlijk als het einde van de reservering ziet, maar de klantenservice van NS had kunnen zien dat meneer de bedoeling had om de fiets tijdelijk te stallen. Dat blijkt ook uit de OV-chipkaartgegevens van de reiziger. Gelukkig was NS na onze bemiddeling bereid om de extra kosten uit coulance aan de reiziger terug te betalen.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	concessie	vervoerder	Juli	augustus	september	Totaal	%
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Bus Rotterdam	RET	1	2	6	9	1,7
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Stad	HTM	1	1	0	2	0,4
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	EBS	2	1	2	5	1,0
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Rail Haaglanden	HTM	6	2	1	9	1,7
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	5	4	13	22	4,2
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	106	112	96	314	59,9
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	0	0	2	2	0,4
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	1	1	0,2
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	0	2	2	0,4
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	2	1	0	3	0,6
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	0	1	1	0,2
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	2	0	2	0,4
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	0	2	4	0,8
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	1	1	2	4	0,8
Provincie Gelderland	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	3	3	5	11	2,1
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	1	1	2	0,4
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	2	0	2	0,4
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	0	0	6	6	1,1
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	0	0	5	5	1,0
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	2	2	5	1,0
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	2	0	4	0,8
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	1	0	2	0,4
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	2	1	3	0,6
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	0	1	1	0,2

Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	0	2	2	0,4
Provincie Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	3	3	5	11	2,1
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	0	1	2	0,4
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	1	1	0,2
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	1	3	2	6	1,1
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	5	0	2	7	1,3
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	6	8	7	21	4,0
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	1	5	6	1,1
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	1	3	6	10	1,9
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	0	2	2	0,4
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	1	3	2	6	1,1
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	0	2	0	2	0,4
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	11	7	7	25	4,8
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	1	0	0	1	0,2
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	1	1	0,2
			163	169	192	524	

Tabel 5 biedt een overzicht van klachten per verlener en per concessiegebied. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten waar geen concessiegebied aan hangt, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel. 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).

Van 3 tot en met 5 september vond de eerste Formule 1 Dutch Grand Prix plaats op het circuit van Zandvoort. Daarom reed NS deze drie dagen een aangepaste dienstregeling met extra treinen tussen Amsterdam Centraal en Zandvoort. Dit leidde tot een uitgedunde dienstregeling in de rest van het land. Het treinstation Overveen was in die dagen niet bereikbaar met de trein. Reizigers met die bestemming waren aangewezen op vervangend busvervoer. Mensen met een losse kortingskaart konden die deze dagen niet gebruiken, ook al wilden ze niet naar Zandvoort aan Zee, maar bijvoorbeeld naar Zwolle.

Morgen wilden wij een dagje uit met de NS en we hebben daarvoor een kortingskaartje van 17,50 euro. Tot onze grote verbazing kunnen wij daar geen gebruik van maken vanwege de races in Zandvoort. Wij zijn heel erg boos, want het is schandelijk dat wij moeten "wijken". Wij kunnen wel reizen, maar alleen voor het volle pond. Dat je naar Zandvoort voor het volle pond moet reizen begrijpen wij, maar naar Zwolle niet.

In de Vervoerregio Amsterdam zijn in het derde kwartaal bijna twee keer zoveel klachten binnengekomen (29) als in het tweede kwartaal (15 klachten). In het derde kwartaal van 2020 ging het om 21 klachten in de Vervoerregio Amsterdam. De klachtenstijging is het grootst bij het GVB. De klachten zijn divers en variëren van het (niet) dragen van mondkapjes, problemen met abonnementen, vertragingen en defecte liften. OV Ombudsman heeft bij 5 van deze klachten contact opgenomen met de vervoerder en informatie gevraagd c.q. bemiddeld. Daarnaast ontvangt de vervoerder aan het eind van de maand alle over het GVB ingediende klachten over de afgelopen maand.

Weken achter elkaar is er elke dag vertraging bij de GVB. Eerst de bus 66 en daarna de metro 53. Gisteren 20 minuten moeten wachten op alles. Vandaag alleen al een half uur op een metro voor 2 haltes. Het is echt ongelooflijk!

Veel liften en roltrappen op de metrostations in Amsterdam zijn buiten werking. Reparatie kan soms weken duren. Als moeder van een jong kind kom je zo voor vervelende situaties te staan als je met de kinderwagen op pad gaat. Bij station Sloterdijk krijg je wegens de defecte lift het advies om omweg via metro en bus om op ditzelfde station terecht te komen!

U-OV (concessie Regio Utrecht) valt net als vorig kwartaal op door een relatief hoog aantal klachten van 23. De meeste klachten (16 van de 23) hebben betrekking op vertragingen van bussen, te vroeg vertrek of het overslaan van haltes. Vier van de 23 klachten hebben betrekking op het personeel van de vervoerder. Het gaat hierbij om de rijstijl van de buschauffeur, de manier van controle op het dragen van een mondkapje en een onvriendelijke bejegening door de chauffeur.

Bij de klachten over U-OV heeft OV Ombudsman niet bemiddeld, enerzijds omdat de klachten zich daar niet voor leenden, anderzijds omdat sommige reizigers nog niet bij de vervoerder een klacht hadden ingediend.

Om 13:50 uur stond ik bij de bushalte Korfoedreef. Ik stond op en stond netjes naast de weg met m'n hand uitgestoken zodat de bus zou stoppen, maar hij maakte oogcontact en bleef doorrijden. Daardoor ben ik nu te laat voor mijn werk gekomen. Dit is niet de eerste keer dat dit gebeurt en heb het vaker gezien van diezelfde buschauffeur.

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.”
