



# OV Ombudsman

## **Kwartaalrapportage 1 oktober 2021 – 31 december 2021**

Onderwerpen:

Reizen op rekening

Toegankelijkheid in het OV

Nieuwe dienstregelingen in het OV

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Samenvatting en aanbevelingen .....	4
Aanbevelingen .....	4
3. Resultaten .....	6
4. Trends .....	8
a. Reizen op Rekening .....	8
1. Problemen met twee abonnementen op één OV-chipkaart .....	8
2. Problemen met krediettoets voor NS Flex abonnementen.....	9
b. Toegankelijkheid in het openbaar vervoer .....	11
c. Nieuwe dienstregelingen in het OV .....	13
5. Cijfers oktober – december 2021 .....	16
Tabel 1. Klachten per categorie.....	16
Tabel 2. Klachten per vervoerder .....	17
Tabel 3. Categorie versus vervoerder .....	18
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 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

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van de hoofdlijnen van deze rapportage over het vierde kwartaal van 2021. Hierin doen we ook enkele aanbevelingen voor verdere verbetering van het openbaar vervoer.

Naar aanleiding van klachten van reizigers besloot OV Ombudsman onderzoek te doen naar abonnementen, waarbij bij de klant aan het eind van elke maand een bedrag wordt afgeschreven voor de ritten die hij/zij heeft gemaakt, ook wel reizen op rekening (R.O.R) genoemd. Dit is de tegenhanger van abonnementen waarbij er saldo op de kaart moet staan om te kunnen reizen, het zogenaamde reizen op saldo (R.O.S).

Reizigers die een dergelijk abonnement (bijvoorbeeld NS Flex) hebben afgesloten klagen over de volgende zaken:

Ten eerste: het is niet mogelijk om een reizen op rekening abonnement en een abonnement waarmee je reist op saldo op één OV-chipkaart te hebben. Op het moment dat iemand een R.O.R. abonnement toevoegt aan een kaart waar al een busabonnement (R.O.S) opstaat, zal het nieuwe abonnement het andere abonnement overrulen. Dit komt omdat deze abonnementen een verschillend betaalregime kennen. De vervoerders waarschuwen hier voor, maar reizigers worden hier toch geregeld door verrast.

Ten tweede: omdat de reiziger bij R.O.R. abonnementen achteraf betaalt, lopen vervoerders meer financieel risico. Dit dekken ze af door een borgsom te vragen of door een bureau in te schakelen voor een kredietcheck. NS heeft voor deze laatste optie gekozen. Meerdere reizigers meldden zich bij OV Ombudsman, omdat ze niet door de kredietcheck komen, terwijl ze geen schulden zeggen te hebben. Gelukkig heeft NS besloten om vanaf januari 2022 voor huidige klanten, die willen overstappen naar een Flex abonnement, een interne check te doen naar hun betaalbedrag.

Daarnaast besteedt OV Ombudsman in deze kwartaalrapportage aandacht aan liften en roltrappen op stations. Reizigers meldden ons dat liften en roltrappen regelmatig defect zijn en dat het soms erg lang duurt voordat ze worden gerepareerd. OV Ombudsman vindt dat reparatie van dergelijke voorzieningen meer prioriteit moet krijgen.

Het laatste onderwerp in deze kwartaalrapportage gaat over klachten, die OV Ombudsman heeft ontvangen over de nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer die per 12 december 2021 is ingegaan.

### Aanbevelingen

Op basis van de signalen die OV Ombudsman in het vierde kwartaal van 2021 heeft ontvangen, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Veel reizigers worden verrast door het feit dat hun R.O.R abonnement soms hun andere abonnement, dat uitgaat van reizen op saldo, overrulet. Hierdoor lopen zij korting mis. Hoewel de vervoerders al veel doen aan informatie en er vaak technische oplossingen mogelijk zijn, is het belangrijk dat de communicatie hierover verbeterd wordt. Wij vragen vervoerders om coulant om te gaan met verzoeken om terugbetalen van misgelopen korting.
2. Reizigers die een NS Flex abonnement willen aanschaffen en niet eerder klant bij NS zijn geweest, moeten van NS een kredietcheck door handelsinformatiebureau Focum ondergaan. Het is gebleken dat een negatief oordeel door Focum over de kredietwaardigheid van de koper van het abonnement niet altijd juist is. We hopen dat NS

in deze gevallen hun klanten niet automatisch naar Focum verwijst, maar de (toekomstige) klant beter begeleidt in het proces en meedenkt over een manier om toch een Flex abonnement aan te kunnen schaffen.

3. Reparatie van liften en roltrappen en dit geldt ook voor uitschuifplanken bij bussen moet een absolute prioriteit hebben. En is reparatie niet mogelijk binnen korte tijd, zorg dan voor een alternatief. Dit kan bestaan uit de inzet van een kosteloze taxiservice, die mensen in een rolstoel vervoert naar een station waar de lift wel werkt of de inzet van medewerkers, die ondersteuning bieden aan mensen die slecht ter been zijn en die dan toch trappen moeten lopen.

4. Vanuit kostenoverwegingen worden in veel regio's buslijnen of haltes opgeheven of wordt overgegaan tot de inzet van kleinere busjes, waarvoor gereserveerd moet worden. Uit de klachten die OV Ombudsman ontvangt blijkt dat veel reizigers zich zorgen maken, als ze in een volle bus moeten reizen. We vragen vervoerders om regelmatig te monitoren of het aanbod en vraag naar busvervoer nog in balans zijn en indien nodig weer op te schalen.

### 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 vierde kwartaal van 2021 zijn geboekt.

#### *Keuzedag per ongeluk opgeladen*

Een reiziger gaat naar een kaartautomaat om een terugbetaling van een gemiste uitcheck op te halen. Door deze handeling uit te voeren wordt ook een Keuzedag onbedoeld op haar OV chipkaart geladen. Deze Keuzedag wil zij nog niet gebruiken. De klantenservice deelt haar mee dat NS het ophalen van de Keuzedag niet kan terugdraaien. De volgende reis van mevrouw zal een reis met de Keuzedag worden.

OV Ombudsman besluit te bemiddelen in de klacht. Mevrouw krijgt van NS twee oplossingen aangeboden. Als eerste kan mevrouw wachten, totdat zij gaat reizen met de Keuzedag. Dit is geen geschikte optie als zij tussentijds met korting wil reizen. De NS biedt hiervoor wel aan om voor één reis vol tarief de korting achteraf alsnog te verrekenen. De tweede optie is dat mevrouw de Keuzedag activeert en hiermee niet reist, waardoor deze verloopt. De NS stuurt dan een kaartje als vervanging van de Keuzedag toe.

Mevrouw gaat akkoord met de tweede optie. NS heeft haar inmiddels een eenmalige OV-chipkaart in de vorm van een Dagkaart 2<sup>e</sup> klas toegestuurd.

#### *Ongebruikte dagkaarten Amsterdam*

Op 17 december besluiten twee toeristen een meerdagenkaart voor 5 dagen van het GVB te kopen. Kort hierna wordt een strengere lockdown aangekondigd. De reizigers besluiten Amsterdam vervroegd te verlaten en hebben nu twee meerdagenkaarten, die op 31 december 2021 verlopen. Om nog gebruik van de volledige vijf dagen te maken, moeten zij uiterlijk 27 december de kaarten activeren. De nieuwe lockdown geldt in ieder geval tot in het nieuwe jaar. Er bestaat voor de reizigers geen reden om voor die tijd terug te keren naar Amsterdam. Vanwege de extra coronamaatregelen heeft het bezoek aan Amsterdam voor hen geen zin meer. De reizigers vragen het GVB om een oplossing voor het niet kunnen gebruiken van de tickets. De klantenservice komt hun niet tegemoet. Ze adviseren slechts om de kaartjes toch uiterlijk 27 december te activeren.

OV Ombudsman neemt contact op met GVB over de klacht. GVB laat weten dat er net als vorig jaar een coulance-regeling is, wanneer reizigers geen gebruik konden maken van Dag- en Meerdaagse kaarten door coronamaatregelen. De klantenservice had deze informatie echter niet verstrekt aan de reizigers. GVB betaalt de reizigers het volledige bedrag terug. Mevrouw laat weten erg tevreden te zijn over de bemiddeling van OV Ombudsman.

#### *Verkeerde zone*

Een reiziger plaatst een bestelling via de site van Connexxion voor een maandabonnement. De reiziger berekent hiervoor elke maand de zones, die zij nodig heeft via 9292.nl. Als de reiziger van het abonnement gebruik probeert te maken, blijkt dat het abonnement niet werkt. Op de site van Connexxion komt zij er achter dat zij een verkeerde centrumzone heeft. Het abonnement is voor mevrouw hierdoor nutteloos. Ze neemt contact op met de klantenservice om haar abonnement te wijzigen, maar dit leidt niet tot een oplossing.

Wij nemen contact op met Connexxion. Ondanks de door mevrouw opgestuurde screenshots van telefoongesprekken, laat Connexxion weten dat er geen gesprekken met haar in het systeem staan genoteerd. Daarom kunnen zij geen vergoeding geven. OV Ombudsman houdt aan en vraagt Connexxion om mevrouw het voordeel van de twijfel te geven. Mede gezien het feit dat zij elke maand haar centrumzone uitrekent en hier dus enige ervaring mee heeft, lijkt het niet erg aannemelijk dat mevrouw hierin een dergelijke fout zou maken. Alles overwegende besluit Connexxion alsnog de kosten van het abonnement te vergoeden.

#### *Ophaalkosten OV-Fiets*

Een reiziger huurt op station Utrecht een OV-fiets. Als hij op zijn bestemming is gekomen, zet hij de fiets met een ketting aan een paal. Als hij de fiets hierna weer wil gebruiken, wil het slot niet open. De reiziger ontdekt dat het fietsnummer en het sleutelnummer niet overeenkomen. Hij besluit de NS klantenservice te bellen, maar zij hebben geen oplossing voor dit probleem. Hij loopt terug naar het station, levert de sleutel in en vertelt wat er gebeurd is. De medewerker op het station zegt dat er geen bedrag in rekening zal worden gebracht, aangezien meneer de sleutel heeft ingeleverd, waardoor de fiets is uitgecheckt. Groot is dan ook de verbazing bij de reiziger als hij een rekening van € 50 krijgt voor ophaalkosten.

De reiziger besluit opnieuw contact op te nemen met de klantenservice van de NS. Via de chat wordt niet ingegaan op de reden van het niet kunnen terugbrengen van de fiets. De medewerker van de NS geeft aan dat er altijd ophaalkosten worden gerekend als een fiets moet worden opgehaald. Meneer besluit OV Ombudsman te benaderen.

OV Ombudsman vindt de rekening van € 50 onterecht en besluit de klacht voor te leggen aan de NS. Ondanks dat in het dossier van de fiets geen melding staat over een verkeerde fietssleutel, besluit de vervoerder de ophaalkosten terug te storten. Het uitgangspunt is dat bij een situatie waarbij een slot een mankement vertoont geen ophaalkosten gerekend mogen worden. NS zegt toe dit intern bij de medewerkers van de klantenservice onder de aandacht te brengen. NS biedt daarnaast excuses aan voor het ongemak, dat meneer heeft ervaren met de huur van zijn fiets. Meneer laat weten erg tevreden te zijn met deze oplossing.

## 4. Trends

Op basis van de klachten die OV Ombudsman in de maanden oktober, november en december heeft ontvangen, beschrijven we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten.

### a. Reizen op Rekening

Steeds meer bedrijven in het OV bieden hun klanten abonnementen aan, waarbij bij de klant aan het eind van de maand een bedrag wordt afgeschreven voor de ritten die hij/zij heeft gemaakt. Op dit punt wijken deze abonnementen af van de abonnementen, waarbij je vooraf voor je abonnement betaalt, het zogenaamde reizen op saldo (R.O.S).

De vervoerders die deze nieuwe abonnementen op basis van reizen op rekening aanbieden zijn NS (NS Flex), Arriva (Arriva Flow), Connexxion (Zeeland Voordeel en Gooi- en Vechtstreek Voordeel) en GVB (GVB Flex). Bij de invoering van deze R.O.R. abonnementen zien we aan de hand van klachten van reizigers twee problemen, die we hieronder toelichten.

#### 1. Problemen met twee abonnementen op één OV-chipkaart

Bij Flex en Flow abonnementen krijgt de abonneerhouder aan het eind van de maand een rekening voor zijn gemaakte reizen. Via een machtiging wordt het geld van de rekening van de reiziger afgeschreven. Als iemand reizen op saldo (reizen met geld dat op de OV-chipkaart is geladen en verbruikt wordt als je in/ en uitcheckt) of een busabonnement op zijn kaart heeft staan, dan werkt dat niet samen met Flex of Flow abonnementen. Dat komt omdat die producten regelen, dat je niet direct betaalt als je in- en uitcheckt, maar maandelijks achteraf via een factuur. Reizen op saldo, wat een basisinstelling is van een OV-chipkaart, wordt door Flex en Flow overruled. Om Flex en Flow te kunnen gebruiken, staan er bij voorkeur geen 'oude' abonnementen op de OV-chipkaart, want ook deze abonnementen worden door Flex en Flow abonnementen overruled. Zo kan het gebeuren dat een reiziger denkt dat hij niet hoeft te betalen voor zijn busrit, 'want hij heeft toch een abonnement?'. In de praktijk wordt het abonnement op saldo niet herkend en reist hij/zij voor het reguliere tarief.

De meeste vervoerders die R.O.R. abonnementen verkopen, hebben deze informatie op hun website staan. Verder werken veel bedrijven met een productchecker, die de reiziger van tevoren kan invullen. Hierdoor krijgt de reiziger duidelijkheid over de abonnementen, die op zijn OV-chipkaart staan en die kunnen conflicteren met Flex en Flow. Het is daarna aan de reiziger om die producten van zijn OV-chipkaart te (laten) verwijderen als hij Flex of Flow wil gebruiken. Wanneer het abonnement eenmaal is gekocht en op de OV-chipkaart staat, is het ook mogelijk om het BTM deel (bus-, tram- en metro) of het Spoordeel van het abonnement uit te zetten, waardoor je hiermee weer op saldo reist, terwijl je met het Flex abonnement voor het actieve gedeelte reizen op rekening blijft gebruiken. Sommige regionale abonnementen kunnen nog niet in combinatie met Flex en Flow gebruikt worden. Die mogelijkheid komt volgens de vervoerders in de loop van 2022 beschikbaar. In die gevallen is de beste oplossing om een extra OV-chipkaart aan te schaffen voor het nieuwe Flex of Flow abonnement.

*Ik heb voor mijn dochter een Randstad zone abonnement nodig om naar school te gaan. Ook staat op haar OV-chipkaart een Flex abonnement van de GVB. Ik heb tweemaal het Randstad-abonnement aangeschaft via GVB: 24-08 t/m 23-09 en 24-09 t/m 23-10. Afgelopen maandag kreeg ik een notificatie dat de kosten van GVB boven de € 75,00 waren. Volgens GVB komt dit omdat het Randstad zone abonnement en het Flex abonnement met elkaar conflicteren. Kortom, alle ritten naar school zijn nogmaals in rekening gebracht, dus dubbele kosten voor*



*mij. GVB zegt dat het mijn eigen schuld is, want het staat aangegeven op de bestelpagina. Ik ben het hier niet mee eens en vind het zeer klantvriendelijk.*

*Ik heb een Weekend vrij abonnement op mijn OV-chipkaart staan. Ik besluit om een Dal voordeelabonnement Flex erbij te nemen omdat ik dan door de week met 40% korting kan reizen in de daluren. Ik vraag het abonnement online aan en voeg het toe aan mijn OV-chipkaart. De tijd daarna blijf ik in het weekend reizen. Pas later kom ik erachter dat mijn Weekend Vrij is uitgeschakeld, toen het Flex abonnement werd toegevoegd. Ondertussen had ik al voor € 70 euro gereisd. Ik ben van mening dat de informatie van NS tijdens het bestelproces onduidelijk is. Had ik geweten dat dit nieuwe Dal Voordeel Flex abonnement ten koste zou gaan van mijn Weekend Vrij had ik dit nooit gedaan. Ik wil graag een tegemoetkoming in de kosten die ik zonder het te weten heb gemaakt voor mijn reizen in het weekend.*

OV Ombudsman concludeert dat de aanschaf van een abonnement, vooral met de komst van de nieuwe reizen op rekening abonnementen, er niet eenvoudiger op is geworden voor de gemiddelde reiziger. Ook al geven vervoerders veel informatie over het wel of niet compatibel zijn van bepaalde abonnementen, toch gaat het soms fout met extra kosten voor de reizigers als gevolg. Wij vragen vervoerders om coulant om te gaan met verzoeken om terugbetalen van misgelopen korting, als door het nieuwe abonnement het oudere abonnement buiten werking is gesteld.

## 2. Problemen met krediettoets voor NS Flex abonnementen

Een ander probleem doet zich voor bij de kredietcheck die NS laat uitvoeren bij mensen die een Flex abonnement willen aanschaffen. Vervoerbedrijven die reizen op rekening aanbieden, willen er zeker van zijn dat het geld van de gemaakte reizen aan het eind van de maand van de rekening van de reiziger afgeschreven kan worden. Arriva en Connexxion laten klanten bij het aangaan van het abonnement vooraf een waarborgsom van € 20 tot € 50 betalen. NS heeft handelsinformatiebureau Focum ingeschakeld om bij iedereen die naar Flex wil overstappen, zowel nieuwe als bestaande klanten, een kredietcheck te laten doen. NS stuurt de gegevens van degene die een Flex abonnement wil afsluiten naar Focum. Dit bedrijf controleert vervolgens of iemand openstaande schulden heeft, die bij een deurwaarder liggen. Ook kan gekeken worden in welke wijk iemand woont en of er op dit adres eerder mensen met schulden hebben gewoond.

OV Ombudsman heeft in het afgelopen kwartaal opnieuw klachten van mensen ontvangen, die niet door de Focum check heenkomen, terwijl ze geen betalingsachterstand bij de vervoerder hebben, geen andere schulden hebben en ook niet in het BKR staan. Soms gaat het om bewindvoerders die contact opnemen met OV Ombudsman. Als de reiziger contact opneemt met NS, verwijst de NS klantenservice hen naar Focum. Daar kan de reiziger een inzageverzoek doen. Het kan enige tijd duren, voordat die informatie beschikbaar is. Vervolgens moet de klant van NS aantonen, dat de informatie, die Focum heeft, niet klopt. NS zegt vanwege de privacy zich niet met deze fase in het proces te kunnen bemoeien.

Als je niet door de Focum check komt en als het ook daarna niet lukt om te bewijzen dat je kredietwaardig bent, ben je aangewezen op de 'ouderwetse' reizen op saldo abonnementen. Dat beperkt wel de keuze tot een NS Dal Voordeel abonnement of een NS Traject Vrij abonnement.

*Ik reis wekelijks veel met de trein naar mijn werk. Inmiddels zijn die kosten zo hoog dat een Dal Vrij abonnement goedkoper zou zijn, dus wilde ik dat aanschaffen. Alleen slaag ik niet voor de automatische kredietcheck die NS doet met kredietinformatiebedrijf Focum. Ik ben niet kredietwaardig genoeg, ondanks dat ik geen schulden of betalingsachterstanden heb en een fulltime baan. Bij navraag waarop die score gebaseerd is, kon NS mij niks vertellen. Ik had in hun systeem geen betalingsachterstand. Inmiddels heb ik een inzage-verzoek bij Focum gedaan om aan te vechten dat er foutieve gegevens inzitten, maar dit kan 4 weken duren. Ik vermoed dat de gegevens gebaseerd zijn op iemand die eerder op dit adres woonde en schulden had. De reactie van NS was 'dit is nou eenmaal de procedure'. Ik zou graag zien dat NS stopt met het gebruik van zulke scores voor het beslissen of je iemand al dan niet een abonnement verkoopt. Ik ben kredietwaardig genoeg om elke maand met de trein te reizen voor € 120, maar niet genoeg om € 100 te betalen voor die reizen in een abonnement. Dat is toch raar?*

Reizigers hebben soms de indruk in een 'computer says no' situatie terecht te zijn gekomen, wanneer ze niet door de Focum kredietcheck heen komen. Het frustrleert hen bovendien dat NS volledig afgaat op Focum en niet naar de argumenten van de reiziger luistert. In onderstaande klacht is sprake van een negatieve beoordeling die waarschijnlijk gebaseerd is op een schuld van iemand anders dan de aanvrager.

*Ik ben niet in staat om een nieuw NS Traject Vrij Flex abonnement aan te schaffen omdat ik niet aan de kredietcheck voldoe. Ik heb contact opgenomen met handelsinformatiebureau Focum, dat zegt dat ik een schuld heb. Hierdoor kan ik geen Flex abonnement aanschaffen. Volgens Focum is de schuld minimaal 6 jaar oud. Toen was ik nog minderjarig. Daarom kan ik volgens mij niet verantwoordelijk zijn voor deze schulden.*

OV Ombudsman heeft NS om een reactie gevraagd op het feit dat het soms mis gaat met de Focum kredietchecks. NS heeft laten weten het beleid op dit punt sinds 11 januari 2022 te hebben aangepast. Dit houdt in dat NS voortaan eerst kijkt of de aanvrager al een klant van NS is. Is dat het geval, dan wordt de kredietwaardigheid van de klant beoordeeld op basis van de interne informatie rondom zijn/haar betaalgedrag.

Als NS de potentiële klant niet kent, wordt de kredietwaardigheid met behulp van Focum getoetst. Een reiziger is kredietwaardig als hij/zij geen openstaande schulden heeft bij NS of andere schulden, die bij Focum zijn geregistreerd. Vanaf het moment dat een reiziger uit de schulden is, kan hij een abonnement op rekening aanschaffen. Ook als een reiziger uit de Wet schuldsanering natuurlijke personen is, kan deze een abonnement op rekening aanschaffen.

*NS: "We verwijzen deze reizigers dan naar Focum. Een andere optie is dat deze reiziger NS mailt, waarin zij aangeven geen schulden te hebben (bewijs Focum), zodat de NS Klantenservice (tweede lijn) NS Flex kan aanschaffen en de incasso daarvoor kan aanmaken."*

De nieuwe klant moet zelf met Focum contact opnemen over de gegevens die bij Focum bekend zijn en zien aan te tonen dat hij schuldenvrij is. NS wil hier geen rol in spelen, omdat het om vertrouwelijke informatie gaat.

OV Ombudsman is blij dat bestaande NS-klanten die eerder goed betaalgedrag vertoonden, voortaan niet meer de Focum check hoeven te ondergaan bij aanschaf van een Flex abonnement. Dit is een vooruitgang. Nieuwe klanten die een Flex abonnement willen afschaffen, zijn nog wel aangewezen op Focum. OV Ombudsman vraagt NS om bij een afwijzing door Focum alert te zijn, dat er sprake kan zijn van een foutieve interpretatie door Focum van de gegevens. Als dat het geval is en als de reiziger kan aantonen dat hij geen schulden heeft, zou er een workaroud moeten zijn, die het mogelijk maakt om toch een abonnement af te sluiten, ook al is er geen groen vinkje van Focum.

## b. Toegankelijkheid in het openbaar vervoer

Het openbaar vervoer is voor iedereen en moet daarom ook voor iedereen toegankelijk zijn. Er is een grote groep Nederlanders met een fysieke beperking. Zij zijn afhankelijk van goed functionerende liften en roltrappen of uitschuifplanken bij bussen. Helaas komt het voor dat een lift of een roltrap of uitschuifplank defect is en soms zelfs voor langere tijd. Dit kan aan de lift of roltrap liggen, maar ook aan de inrichting van stations, waardoor bijvoorbeeld water in bepaalde ruimtes kan lopen. Deze defecten hebben tot gevolg hebben dat mensen hun reis niet kunnen maken of moeten afbreken. Onderstaand enkele voorbeelden van klachten die OV Ombudsman in het vierde kwartaal van 2021 hierover ontving:

*Op zaterdag 9 oktober wilden we met onze rolstoel gebonden zoon van 9 jaar van station Beverwijk met de trein naar Haarlem. Deze sprinter is toegankelijk voor rolstoelen en daardoor is er geen assistentie nodig. Dat hadden we dus ook niet geboekt. Op station Beverwijk aangekomen waren de liften niet in gebruik en konden we niet op de perrons komen. Omdat onze zoon zeer teleurgesteld was zijn we naar station Heemskerk gegaan, waar we alsnog een trein later konden pakken. Helaas op station Haarlem aangekomen bleek ook daar de lift niet in gebruik en konden we dus niet van perron 5 af. We waren erg teleurgesteld en hebben noodgedwongen de volgende trein maar weer terug genomen naar Heemskerk.*

*Ik ben een vrouw van 90 jaar en ga een paar maal per jaar met de trein van Amersfoort naar station Assen om daar met de Valys naar Bellingwolde te gaan. Ik ben slecht ter been en heb een rolkoffertje bij mij. Op 6 oktober hing er weer een briefje op de liftdeur dat de lift buiten werking is. Daar sta je dan. Ik kan niet traplopen. Wie kan je bellen? Beneden wacht de Valys taxi. Ik kan geen kant op! Uiteindelijk ben ik geholpen door een behulpzame reiziger. Op mijn terugweg op 8 oktober is de lift weer buiten werking. Dit station is onbemand! Na de renovatie is wat dit betreft niets verbeterd. Mij lijkt het normaal om tenminste een telefoonnummer te vermelden. Ik ben vast niet de enige die niet in staat is om zelfstandig verder te reizen.*

*De roltrappen in Den Bosch zijn al jarenlang om de haverklap defect, veelal voor lange tijd. Zo was de roltrap aan de centrumzijde vanaf kerst tot maart defect. In de tussentijd zijn de roltrappen talloze keren defect geweest. En ook nu weer is de roltrap op perron 6B al meer dan anderhalve maand buiten werking. De roltrap op 3b/4b is alweer een week defect en dit geldt ook voor de lift op 3a/4a, die al een week defect is. Het aankaarten bij de stationsmanager van Den Bosch heeft helaas niet geholpen. Ik kreeg slechts een onverschillig antwoord.*

Wat mogen reizigers verwachten als het gaat om toegankelijkheid van stations en perrons? In 2016 heeft Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap ondertekend. Dit verdrag verplicht gemeenten en bedrijven om bij de inrichting van openbare ruimtes rekening te houden met mensen met een beperking. In Nederland gebeurt dit ook en er zijn veel voorzieningen. Wat wel opvalt is dat het soms lang kan duren, voordat een reparatie aan een lift of roltrap is uitgevoerd. Wat de zaak bemoeilijkt is dat er soms meerdere partijen bij betrokken zijn. Liften op stations vallen onder verantwoordelijkheid van ProRail; roltrappen van het station naar de openbare ruimte vallen vaak onder de gemeente. Reizigers zijn hier meestal niet van op de hoogte en doen een melding van een defecte lift of roltrap vaak bij de vervoerder. Omdat er veel partijen bij betrokken zijn (vervoerder, gemeente, ProRail, aannemer, liftenbedrijf) en omdat leveranciers niet altijd onderdelen op

voorraad hebben, duurt het herstel soms langer dan gewenst. Terugkoppeling naar de reiziger over hoelang het herstel duurt, vindt meestal niet plaats.

Uit de klachten blijkt, dat de onzekerheid of dergelijke basisvoorzieningen wel werken, er toe leidt dat sommige mensen niet meer van het openbaar vervoer gebruik maken. Dit beperkt hun bewegingsvrijheid enorm. Het is voorstelbaar dat een reparatie soms een dag kan duren, maar we roepen OV-bedrijven en ProRail op om van de reparatie van dergelijke voorzieningen een absolute prioriteit te maken. En is reparatie niet mogelijk binnen korte tijd, zorg dan voor goede informatie en voor alternatieven, zoals bijvoorbeeld is gebeurd bij station Almere Centrum. Vanwege een verbouwing van het station is de lift daar voor langere tijd buiten gebruik. De gemeente heeft met ProRail de afspraak gemaakt, dat reizigers met een taxiservice, waar ze vooraf voor moeten reserveren, kosteloos naar de andere stations in Almere kunnen reizen.

In de toekomst zal de informatie aan reizigers over defecte liften hopelijk verbeteren. ProRail heeft laten weten de informatie over liftstoringen te willen verbeteren en actueler te maken. Zowel NS als ook organisaties van mensen met een beperking hebben ProRail laten weten, dat de informatie over langdurige storingen moet zijn toegespitst op mensen met een beperking. Het is vooral belangrijk dat er bij een defect betere informatie komt over hoelang het herstel gaat duren.

## c. Nieuwe dienstregelingen in het OV

OV-bedrijven hebben nog steeds te kampen met lagere reizigersaantallen dan voor corona. Dit heeft bij diverse vervoerders gevolgen voor de nieuwe dienstregelingen. We zetten de belangrijkste wijzigingen in de dienstregeling van 2022, die per 12 december 2021 is ingegaan, op een rij.

De nieuwe dienstregeling van de **Nederlandse Spoorwegen** is opgesteld aan de hand van de reizigersaantallen van voor corona. Op basis van deze cijfers zullen 200.000 reizigers een betere reis krijgen, aldus NS. Ongeveer 24.000 reizigers zullen iets langer onderweg zijn met de invoering van de nieuwe dienstregeling. Het gaat om de grootste wijziging van de dienstregeling in jaren. NS heeft aangekondigd dat er meer treinen, snellere verbindingen en betere aansluitingen komen. Om dit doel te bereiken start NS onder andere met een tweede en derde tienminutentrein tussen Rotterdam – Schiphol en Schiphol – Arnhem. Er gaat een rechtstreekse sprinter rijden tussen Zwolle en Leeuwarden en de verbinding van en naar Zeeland zal sneller zijn. Ook tussen Rotterdam en Dordrecht gaan meer treinen rijden. In Noord-Holland zal het aantal intercity's tussen Alkmaar en Haarlem worden verhoogd. Ook voor internationale treinen worden aanpassingen gedaan. De IC Brussel zal elk uur van en naar Amsterdam Centraal rijden.

OV Ombudsman heeft een aantal klachten van reizigers ontvangen die langer onderweg zullen zijn met de trein dan voorheen.

*Vanaf zondag 12 december 2021 gaat een nieuwe dienstregeling in. Dit zou voor verbeteringen moeten zorgen op het spoor. Maar de trein vanuit Schiphol en Utrecht Centraal naar Nijmegen stopt nu niet meer bij Veenendaal-De Klomp. Dit zorgt bij mij en vele anderen voor ongunstige/langere reistijden. Er zou ook rekening gehouden moeten worden met de iets kleinere treinstations en niet alleen gekeken worden naar de grote steden. Op deze manier stoppen mensen met het gebruik van het OV en pakken weer de auto.*

NS heeft met betrekking tot bovenstaande klacht laten weten het probleem te herkennen. NS zegt al voor de ingang van de dienstregeling met busvervoerders in gesprek te zijn gegaan om de deur tot deur reis te optimaliseren, maar dit is niet altijd mogelijk.

Voor **Arriva** geldt dat als gevolg van het coronavirus in bijna alle regio's een aantal buslijnen en haltes vervallen. Ook zullen enkele buslijnen minder frequent gaan rijden. Op een aantal lijnen in Gelderland en in Leeuwarden rijdt 's avonds een flexibel systeem onder de naam Vlinder. De Vlinder heeft een vast vertrekmoment vanaf de wat grotere stations. Daarnaast kun je een plaats reserveren waarbij je zelf bepaalt bij welke halte je wordt opgehaald en afgezet. In Friesland vervalt de Belbus voor een aantal lijnen. Deze wordt vervangen door de Opstapper, een flexibele busdienst die tussen bushaltes rijdt, maar die de reiziger ook naar een afgesproken adres kan brengen tegen bijbetaling.

Over de frequentie van lijn 182 van Leiden naar Alphen aan de Rijn v.v. heeft OV Ombudsman meerdere klachten ontvangen. De reizigers geven aan dat de lagere frequentie het lastig maakt om op tijd op school of werk te komen.

*Arriva heeft de tijden van buslijn 182 aangepast naar 1x per uur. Dit houdt in dat ik als ik in Leiden moet werken een half uur te vroeg of een half uur te laat ben. Heb ik dienst in Leiderdorp dan ben ik 45 min te vroeg of te laat. Omdat ik in een ziekenhuis werk, is er weinig flexibiliteit mogelijk wat werktijden betreft. In de wintermaanden*

*durf ik echt niet te fietsen op het traject naar beide locaties omdat ik de eerste 5 km in het donker, zonder lantaarnpalen over een afgelegen weg moet rijden.*

Het verdwijnen van enkele buslijnen in de regio Friesland/Groningen leidt tot meer drukte op andere lijnen.

*Sinds de verdwijning van buslijn 335 van Bolsward naar Groningen Zernike rechtstreeks naar de Hanze Hogeschool is de bus verschrikkelijk druk. Dit is niet te doen in deze coronatijd. Ook kunnen er mensen niet de bus in omdat het te druk is.*

**Keolis** zal, zolang de horeca in de nacht gesloten is, het nachtnet van AllGo, ComfortRRReis en Syntus Utrecht niet rijden. De dienstregeling van Keolis Blauwnet kent weinig veranderingen. De frequentie van de buslijnen van Twents en RRReis wordt aangepast. Enkele scholierenlijnen vervallen. Voor Syntus Utrecht geldt dat de dienstregeling wordt aangepast zodat deze beter zal aansluiten op de vertrektijden van de treinen van de NS. Ook hier gaan buslijnen minder frequent rijden en zullen haltes vervallen.

**RET** kent vooral wijzigingen voor buslijnen in Capelle aan den IJssel. Tevens zal STOPenGO verdwijnen in Lansingerland, Maassluis en Vlaardingse. Tramlijn 4 zal worden ingekort.

Vanaf 9 januari is de nieuwe dienstregeling van **HTM** ingegaan. In totaal worden 13 haltes tijdelijk opgeheven als bezuinigingsmaatregel. Dit opheffen duurt in ieder geval één jaar. Er gaan ook een aantal tram- en buslijnen meer of juist minder frequent rijden.

Bij **GVB** wijzigt de frequentie van lijnen in sommige uren. Afhankelijk van de ontwikkelingen rond de coronapandemie en het weer kunnen uitgaan, zal GVB de dienstregeling van de Nachtbus aanpassen. Nieuw is tramlijn 27 die in de ochtend tussen het Dijkgraafplein en het Surinameplein zal rijden.

De dienstregeling van **U-OV** verandert in een aantal gevallen met als doel om beter aan te sluiten op de treinen. Ondanks de geringe wijzigingen ontving OV Ombudsman een klacht van een reiziger, die door de nieuwe dienstregeling niet op tijd op zijn werk kan komen.

*Graag wil ik een klacht indienen omdat besloten is om lijn 43 naar Zeist Kerckebosch niet meer te laten rijden. Waar ik erg verbaasd over ben omdat de bus best veel wordt gebruikt. Deze bus stopt bij scholen en bij het ziekenhuis. Mede omdat deze bus niet meer rijdt kan ik niet meer op tijd op mijn werk komen en niet meer op tijd naar huis.*

Bij **EBS** worden enkele lijnen en haltes opgeheven of gaat de frequentie omlaag. Dit geldt voor zowel de concessie Waterland als Haaglanden. Er is ook goed nieuws. Er komen twee nieuwe lijnen bij, namelijk lijn 113 tussen Edam en Purmerend en lijn 61 tussen de Muziekbuurt en Rijswijk-Zuid. In Voorne-Putten en Rozenburg krijgt de flexibele Maasvlaktehopper er 4 nieuwe haltes bij.

**Qbuzz** laat in de nieuwe dienstregeling van bijna alle lijnen de aankomst- en vertrektijden wijzigen. In Molenlanden wordt de BestelBuzz geïntroduceerd vanwege het schrappen van vaste lijnen in de daluren. De MerwedeLingelijn krijgt andere tijden in verband met aansluiting op de tienminutentreinen van NS. In de concessies Drechtsteden, Molenlanden & Gorinchem en Groningen-Drenthe heft Qbuzz enkele lijnen op. Daarnaast gaat een aantal lijnen minder frequent rijden.

**Connexxion** meldt dat de dienstregeling van buslijnen wordt aangepast om goed aan te sluiten op de treinen. Hiermee wil Connexxion voorkomen dat lege of juist te volle bussen door de straten rijden. Vanwege de lagere inkomsten is de dienstregeling flink aangepast. Ook komt Connexxion met een vorm van flexibel vervoer, OV-op-Maat, in Aalsmeer, Amstelveen en Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee.

OV Ombudsman ontving een klacht over het aanpassen van de vertrektijd van de eerste bus van lijn 635.

*De buslijn van bushalte Weepad in Ooltgensplaat heeft met de nieuwe dienstregeling in schoolvakanties geen eerdere bus dan 7:07 uur. Voorheen was dat 6:16 uur. Mijn moeder moet dagelijks van Ooltgensplaat via OV-knooppunt P+R Den Bommel naar haar werk in Rotterdam-Noord. Zij komt daar momenteel om 8:17 uur aan. Volgens de nieuwe dienstregeling wordt dat vanaf 10 januari 8:59 uur. Ze zal daardoor te laat zijn op haar werk. Ze is werkzaam met cliënten in de gehandicaptenzorg.*

In de regio Arnhem-Nijmegen laat **Breng** vijf lijnen vervallen. Voor drie van deze lijnen bestaan alternatieven. De overige twee lijnen zijn alleen nog bereikbaar met een RRReis taxi, die geïntroduceerd wordt in het voorjaar van 2022. Meerdere lijnen zullen een andere route gaan rijden, haltes overslaan of minder frequent rijden. Hiertegenover staat dat veertien lijnen juist frequenter gaan rijden.

#### *Evaluatie van de wijzigingen*

OV Ombudsman ziet dit jaar veel wijzigingen in de dienstregelingen van de vervoerders. Vooral in het streekvervoer kiezen vervoerders voor afschaling van het aantal buslijnen of een lagere frequentie. Steeds meer vervoerders bieden flexibele diensten aan op plekken waar buslijnen of haltes worden opgeheven. We vragen vervoerders om regelmatig te monitoren of het aanbod en vraag naar OV nog in balans zijn en indien nodig weer op te schalen. Volle treinen, bussen, trams en metro's leiden tot een onveilig gevoel bij reizigers en dat zou kunnen leiden tot nog minder reizigers. In het vierde kwartaal dienden 25 reizigers klachten in over te volle voertuigen.

Verder adviseren wij bij de afschaling van openbaar vervoer rekening te houden met de bereikbaarheid van scholen, ziekenhuizen, verpleeghuizen en dergelijke, niet alleen vanwege de mensen die er werken, maar ook vanwege bezoekers.

## 5. Cijfers oktober – december 2021

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het vierde kwartaal van 2021 bij OV Ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal ontving OV Ombudsman 530 klachten. Bij 54 van deze 530 ingediende klachten heeft OV Ombudsman bemiddeld.

Het totaal aantal klachten is vergelijkbaar met het derde kwartaal van 2021, toen OV Ombudsman 524 klachten ontving. Het aantal klachten is hoger dan in het vierde kwartaal van 2020, toen 457 reizigers een klacht indienden 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	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	5	5	4	14	2,6 %
Dienstregeling	14	10	38	62	11,7 %
Dienstuitvoering	58	71	45	174	32,8 %
Informatievoorziening	8	6	5	19	3,6 %
Personeel	15	11	10	36	6,8 %
Station- en haltevoorziening	15	11	11	37	7,0 %
Veiligheid en overlast	4	10	7	21	4,0 %
Vervoermiddel	10	19	13	42	7,9 %
Vervoerbewijs	49	37	39	125	23,6 %
	<b>178</b>	<b>180</b>	<b>172</b>	<b>530</b>	

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



Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
Arriva	18	17	19	54	10,1 %
Breng	4	1	1	6	1,1 %
Connexxion	11	6	4	21	3,9 %
EBS	3	4	2	9	1,7 %
GVB	6	7	4	17	3,2 %
Hermes	0	2	1	3	0,6 %
HTM	2	7	1	10	1,9 %
Keolis Nederland	12	3	13	28	5,2 %
KS OV-chipkaart	5	1	5	11	2,0 %
NS	94	109	96	299	55,8 %
NS International	4	3	4	11	2,0 %
Qbuzz	11	3	12	26	4,9 %
RET	4	9	6	19	3,5 %
U-OV	8	10	4	22	4,1 %
	<b>182</b>	<b>182</b>	<b>172</b>	<b>536</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	%
Arriva	0	10	26	1	6	2	4	2	3	54	10,1 %
Breng	0	1	2	0	2	0	0	0	1	6	1,1 %
Connexion	0	1	4	2	3	0	0	0	11	21	3,9 %
EBS	0	1	3	1	3	0	1	0	0	9	1,7 %
GVB	0	0	7	0	2	0	2	2	4	17	3,2 %
Hermes	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	0,6 %
HTM	3	0	2	0	3	0	1	1	0	10	1,9 %
Keolis Nederland	6	4	11	0	1	0	0	2	4	28	5,2 %
KS OV-chipkaart	1	0	0	4	0	0	1	0	5	11	2,0 %
NS	3	36	85	8	7	35	9	26	90	299	55,8 %
NS International	0	2	1	0	0	0	0	1	7	11	2,0 %
Qbuzz	1	5	15	1	3	0	0	1	0	26	4,9 %
RET	0	0	7	0	3	0	1	5	3	19	3,5 %
U-OV	0	3	10	2	2	0	2	2	1	22	4,1 %
	14	63	174	19	36	37	22	42	129	536	

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

### Rituitval

Het afgelopen kwartaal kenmerkte zich door meer klachten dan anders over uitval van treinen, bussen, trams en metro's. In totaal dienden 64 reizigers hierover een klacht in bij OV Ombudsman (12% van het totaal aantal ingediende klachten). Ter vergelijking: in het vierde kwartaal van 2020 ging dit om 18 klachten (3% van het totaal ingediende klachten). 37 van de 64 reizigers klaagden over uitval van treinen van NS. De andere klachten betreffen vooral de uitval van busritten.

Een belangrijke oorzaak van de treinuitval bij NS was een tekort aan treinverkeersleiders bij ProRail. Door ziekte en een groot aantal vacatures had ProRail in november onvoldoende personeel op verkeersleidingposten om het treinverkeer veilig te laten plaatsvinden. Daarom werden op meerdere trajecten treinen uit de dienstregeling gehaald. ProRail heeft laten weten er alles aan te doen om zo snel mogelijk nieuwe mensen op te leiden, maar waarschuwt tegelijkertijd dat dit probleem zich in de toekomst vaker kan voordoen.

Reizigers hebben weinig begrip voor het uitvallen voor treinen door personeelstekort bij ProRail. Ook het feit dat er geen vervangend vervoer wordt ingezet kan op weinig waardering rekenen.

*Vandaag berichtte NS dat er morgen (2 november) in de spits geen treinen rijden tussen Utrecht-Arnhem/Rhenen als gevolg van te weinig verkeersleiders bij ProRail. Ik vind dit niet acceptabel en begrijp niet dat ze dit zomaar kunnen doen zonder vervangend vervoer te regelen. Ik betaal voor mijn abonnement maandelijks meer dan € 200, zodat ik in de spits kan reizen naar mijn werk. Dit is nu niet mogelijk voor de derde keer dit jaar. NS klantenservice biedt geen antwoord over eventuele compensatie voor reizigers met een abonnement. Ik krijg een standaardantwoord dat ik dan maar moet gaan inchecken op het station en vervolgens wachten tot er weer treinen rijden, zodat ik geld terug bij vertraging kan aanvragen.*

NS heeft laten weten dat in die periode de mogelijkheid van het inzetten van vervangend busvervoer wel is onderzocht. Er waren op 2 november echter onvoldoende bussen en buschauffeurs beschikbaar voor het grote aantal treinreizigers op diverse trajecten. Ook de opstelruimte op stations als Arnhem of Utrecht Centraal bleek een bottleneck.

Voor 3 november had NS voorbereidingen getroffen voor vervangende busdiensten tussen Utrecht en Veenendaal en tussen Arnhem, Ede-Wageningen en Utrecht. Omdat op de dag bleek, dat er toch een treindienstleider beschikbaar was, waren die bussen uiteindelijk niet nodig.

### Dienstuitvoering

Opvallend is het hoge aantal klachten over Arriva in de categorie dienstuitvoering (26 klachten). Ter vergelijking: in het vierde kwartaal van 2020 ontving OV Ombudsman 9 klachten over Arriva in de categorie dienstuitvoering. De klachten gaan vooral over volle treinen in de concessie Limburg en over bussen in de concessie Zuid-Holland Noord die of niet rijden of te vroeg vertrekken.

*Ik reis dagelijks (buiten de spits!) met de trein van Arriva op het traject Maastricht - Roermond. Deze treinen rijden standaard met maar één enkel treinstel in tijden van corona. Het is absurd hoe de reizigers dicht op elkaar moeten staan. Dit feit heb ik de afgelopen 2 à 3 maanden meermaals kenbaar gemaakt bij Arriva, zowel telefonisch als per chat via hun site. Arriva geeft iedere keer het antwoord dat ze het intern gaan uitzoeken, maar het wordt alleen maar erger. Zelf kan ik niet in contact komen met de afdeling in de regio. Wanneer ik vraag of zij met mij contact op kunnen nemen, is dat onmogelijk. Ik vind het onvoorstelbaar dat het prijskaartje van een tweede treinstel inzetten voor Arriva zwaarder weegt dan het welzijn van haar reizigers.*

*De afgelopen twee weken is bus 50 al zeker 5 keer niet komen opdagen op bushalte Abtspoelweg in Oegstgeest óf vertrok daar meer dan 5 minuten te vroeg (waardoor iedereen hem miste) óf was meer dan 10 minuten te laat. Ik zit inmiddels behoorlijk in de problemen op mijn werk omdat ik zo vaak te laat kom vanwege een bus die niet gekomen is. Ik neem de vroegste bus, dus een bus eerder voor de zekerheid kan niet.*

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie Vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Achteraf betalen	Blokkeren/deblokkeren	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toeslagen	Totaal	%	
Arriva	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	2,1 %	
Breng	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,8 %	
Connexxion	2	0	1	0	0	1	2	1	0	4	0	0	0	0	2	1	0	0	5	3	0	22	9,4 %	
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
GVB	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	8	3,4 %	
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Keolis NL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	6	2,5 %	
KS OV-chipkaart	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	0	10	4,3 %	
NS	10	4	5	3	5	2	14	7	2	6	1	4	1	1	16	2	1	14	35	27	1	161	68,8 %	
NS International	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	3	0	0	0	3	1	0	11	4,7 %	
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 %
RET	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	7	3,0 %	
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0,8 %	
	15	6	6	4	5	5	22	8	2	13	1	5	1	1	25	3	3	15	57	36	1	234		

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 234 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 125, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn restitutie, tariefhoogte, ongebruikte vervoerbewijzen en in- en uitchecken.

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.

#### *Zeeland Voordeel abonnement Connexxion*

In de kwartaalrapportage over het derde kwartaal van 2021 besteedde OV Ombudsman aandacht aan het nieuwe Zeeland Voordeel abonnement van Connexxion. Dit is een abonnementsvorm die uitgaat van Reizen op Rekening (zie ook hoofdstuk 4a). Voor sommige reizigers pakt dit nieuwe abonnement duurder uit. Ook dit kwartaal

ontving OV Ombudsman klachten over hogere tarieven (categorie Vervoerbewijs). Verder zorgde het nieuwe product bij sommige reizigers voor administratieve problemen met facturen en betalingen.

### *Bij-abonnementen*

Eind 2021 kregen abonneementhouders met een bij-abonnement een brief van NS, waarin staat dat NS de bij-abonnementen, die reizigers voor een familielid konden kopen bij een ander abonnement, af gaat schaffen per 1 maart 2022. Vooral voor gezinnen met meerdere bij-abonnementen kan dit tot een flinke kostenverhoging leiden. De meeste mensen zijn dan ook onaangenaam verrast, dat NS eenzijdig het bij-abonnement opzegt.

*Helaas komt de reiziger die goed voor het milieu wil zorgen en dus met de trein wil reizen weer niet op plaats 1, 2 en 3 bij NS. Mijn klacht gaat over de forse kostenstijging voor een gezin, doordat NS de bij-abonnementen afschaft. Nu hebben we één regulier en één gezinsabonnement op Dal Vrij. Het bij-abonnement gaat door het afschaffen van het gezinsvoordeel van € 46 naar € 110 per maand. Hierdoor is het vrijwel zeker dat we dit bij-abonnement niet kunnen behouden, omdat de extra jaarlijkse kosten van € 64 euro (= € 768 per jaar) het niet rendabel maken. Ik hoop dat NS toch de bij-abonnementen wil behouden. Anders gaan ze ons als klant verliezen.*

NS schrapt deze bij-abonnementen, omdat de vervoerder het abonneementenaanbod wil vereenvoudigen en zoveel mogelijk abonneementen wil overzetten naar Flex abonneementen (Reizen op Rekening). Omdat de bij-abonnementen qua automatisering te complex zijn om als Flex product aan te bieden, kiest NS ervoor om deze per 1 maart te schrappen. Er is gekozen voor één datum, waarop de abonneementen niet meer geldig zijn; dit kan dus midden in de looptijd van een abonneement zijn. In totaal hebben 2300 mensen een bij-abonnement, waarvan 40 mensen een Altijd Vrij abonneement. De rest van de mensen heeft een Dal Vrij of Weekend Vrij als bij-abonnement. NS biedt de mensen met een bij-abonnement, die willen overstappen naar een Flex abonneement, een overgangsregeling aan, die inhoudt dat men voor maximaal 3 medehuisgenoten in 2022 eenmalig een jaar korting kan krijgen op een Flex abonneement. NS zegt ook te werken aan een vervangend product.

### *Klantenservice Connexxion*

In het vierde kwartaal meldden meerdere reizigers zich bij OV Ombudsman met een klacht over de lange reactietijd van de klantenservice van Connexxion na het indienen van een klacht. Dit kan wel een maand duren en soms nog langer. Het gaat om diverse soorten klachten uit de verschillende regio's, onder andere om een probleem met een abonneement, een te hoog afgeschreven bedrag van de OV-chipkaart, verdwijnen van een buslijn. Als de klager nogmaals contact opneemt met de klantenservice, krijgt men te horen dat Connexxion ermee bezig is en dat ze moeten afwachten.

*In lijn 159 op 18 oktober kocht ik een dagkaart Oost à € 12 dacht ik. Het was een enkele reis, zag ik even later op het kaartje. Bij dezelfde chauffeur kocht ik later alsnog een dagkaart Oost. Ze maakte excuses en zei dat ze het aan de klantenservice zou doorgeven voor compensatie van de te veel betaalde € 12. Dit deed ze tijdens dezelfde rit. Op 19 en 30 oktober heb ik hierover een klacht bij Connexxion ingediend. Ik krijg wel een bevestiging en een nummer dat ze mijn klachten in behandeling hebben genomen, maar nog steeds niets inhoudelijks vernomen, laat staan de terugboeking naar mijn bankrekeningnummer. Nogmaals een klacht indienen is zinloos.*

Bemiddeling door OV Ombudsman in bovenstaande klacht had succes. Op 26 november heeft Connexxion het geld overgemaakt aan de reiziger.

### Aanschaf van e-tickets

In het vierde kwartaal ontving OV Ombudsman enkele klachten van reizigers die online een ticket hadden gekocht, maar hier later weer vanaf wilden, bijvoorbeeld omdat ze de verkeerde datum hebben ingetoetst of omdat ze de reis door onvoorziene omstandigheden niet kunnen maken. In de meeste gevallen zullen vervoerders de kosten van een aangeschaft e-ticket niet terug betalen, want zij weten niet of degene, die dit ticket had gekocht, er toch nog mee gaat reizen of het ticket doorgeeft aan iemand anders. Daarbij moet opgemerkt worden dat e-tickets persoonsgebonden zijn, dus bij controle zou zo iemand door de mand vallen.

Het is belangrijk dat de informatievoorziening bij de aankoop van een e-ticket zorgvuldig en volledig is. We vragen alle vervoerders om desnoods tot vervelens toe te vermelden, dat een e-ticket na de bestelling definitief is en niet meer gewijzigd kan worden. Ook het feit dat het niet mogelijk is om geld terug te krijgen, moet op zoveel mogelijk plaatsen in het bestelproces zichtbaar zijn.

*Mijn moeder van 72 heeft gisteren een treinkaartje online gekocht maar per ongeluk met de verkeerde datum. De datum is voor vandaag 15-10 maar ze wil zaterdag 16-10 naar Amsterdam. Ze heeft meteen gebeld om dit te wijzigen, maar ze heeft te horen gekregen dat dat niet mogelijk is! Kaartje kost bijna € 40,00 en nu kan ze morgen niet gaan, omdat dit veel te duur wordt. Het moet toch niet kunnen dat dit kaartje nu niet gebruikt wordt en dat ze dit niet kan omruilen voor ticket naar morgen 16-10 en dat ze nu zomaar € 40 heeft weggegooid.*

*Ik heb op maandag 18 oktober online een kaartje gekocht om op dinsdag 19 oktober te reizen met de trein van Hengelo naar Zwolle. Wegens omstandigheden kon ik die dag niet reizen en wilde ik de kaart overzetten naar donderdag. Ik kon pas donderdag contact krijgen met de klantenservice. Ik had inmiddels de afspraak van donderdag verplaatst, omdat ik geen geld had voor een tweede kaartje. Ik leef van € 50 per week. Ik heb gevraagd of ik het geld terug kon krijgen, maar ik kreeg als antwoord: kan niet. Einde verhaal. Ik vind het belachelijk dat dit niet kan. Ik heb ergens voor betaald, wat ik wegens omstandigheden niet kon gebruiken. Het gaat om een bedrag van € 24,21. Het kaartje is inmiddels uit mijn app verwijderd. Dit heb ik niet zelf gedaan. Ik heb wel het bewijs bij de afschrijvingen van mijn bank staan.*

In bovengenoemde klacht heeft NS na bemiddeling door OV Ombudsman uit coulance in verband met de precare financiële situatie van de reiziger de kosten van het e-ticket toch vergoed.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	Concessie	vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	0	3	4	0,8 %
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	2	1	2	5	1,0 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	1	2	1	4	0,8 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	2	1	2	5	1,0 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	1	5	0	6	1,2 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag-Rotterdam)	RET	2	8	4	14	2,8 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	2	0	2	0,4 %
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	92	108	94	294	57,9 %
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	4	0	5	9	1,8 %
OV-bureau GD	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	0	2	0,4 %
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	1	0	1	0,2 %
Provincie Friesland	N- 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	4	6	2	12	2,4 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	4	1	1	6	1,2 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	8	2	8	18	3,6 %
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	2	0	2	0,4 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	6	6	8	20	4,0 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	0	1	2	3	0,6 %
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	2	0	1	3	0,6 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	2	1	3	0,6 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	2	2	4	0,8 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	1	1	0,2 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	0	1	2	0,4 %
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	1	0	1	2	0,4 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	1	2	0	3	0,6 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	8	10	3	21	4,1 %
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	4	1	1	6	1,2 %
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	7	3	6	16	3,2 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	2	0	0	2	0,4 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	2	0	0	2	0,4 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	5	1	3	9	1,8 %
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	2	0	6	1,2 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	6	7	4	17	3,4 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	0	1	0	1	0,2 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	1	0	0	1	0,2 %
			<b>172</b>	<b>178</b>	<b>158</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 de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe). Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.



### U-OV, concessie Regio Utrecht

Net als in het vorige kwartaal ontving OV Ombudsman in het vierde kwartaal meer dan twintig klachten over U-OV. Veel van de klachten hebben te maken met uitgevallen busritten en het overslaan van een bushalte. Enkele reizigers meldden dat ze bij de halte stonden te wachten, duidelijk lieten merken dat ze meewilden, maar dat de buschauffeur niet stopte bij de halte.

*De bus van lijn 65 (Vianen) reed gewoon langs het beginpunt, terwijl ik duidelijk aan het wachten was. Hierdoor moet ik een half uur extra wachten.*

*De buschauffeur van lijn 73 kijkt me aan en rijdt door. Terwijl ik duidelijk loop te zwaaien dat ik erin wil. Ik stond bij de bushalte Zonnebaan in Maarssen.*

### Qbuzz, concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem

Bij vervoerder Qbuzz, concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem was ten opzichte van vorig kwartaal een stijging te zien van 10 naar 16 klachten in het vierde kwartaal. Reizigers klagen over het missen van aansluitingen, vertragingen, uitval van bussen en bussen die haltes overslaan.

*R-net lijn 491 is structureel te laat. Voor de overstap op Oostendam naar lijn 92 heb ik enkele minuten. Diverse malen heb ik bij chauffeurs bij het instappen aangegeven over te willen stappen. Dit gebeurt gewoon niet. Bij het missen van de aansluiting is de wachttijd 25 minuten. Qbuzz geeft aan veel klachten over deze lijn te hebben. Veel excuses en nooit een oplossing. Al ruim een jaar! Ik ga normaal met de auto en probeer het af en toe met de bus. Maar elke keer weer een domper, zoals vandaag.*

*Bij het minste of geringste wordt de centrumlijn 10 in Dordt opgeheven. Daar sta je dan met je zware boodschappentassen zonder auto als 68-jarige op marktdag. En hij rijdt sowieso maar twee keer per uur.*

OV Ombudsman heeft Qbuzz gevraagd of zij de klachten herkennen en of er iets aan gedaan wordt. De vervoerder heeft ons gemeld, dat ze na klachten over R-net lijn 491 hebben besloten om een groot deel van de ritten extra tijd te geven in de nieuwe dienstregeling die per 12 december 2021 is ingegaan. Hiermee wordt de betrouwbaarheid beter, aldus Qbuzz.

Buslijn 10 rijdt door de mooie, maar krappe historische binnenstad van Dordrecht. Er zijn weinig tot geen alternatieve routes beschikbaar als onderweg sprake is van een stremming, zoals een markt, een vrachtauto die de weg blokkeert of wegwerkzaamheden. Qbuzz erkent dat in zo'n situatie een rit of een aantal ritten kunnen vervallen. Een echte oplossing is hier niet voor.

### Fietsenstallingen

In het vierde kwartaal van 2021 ontving OV Ombudsman enkele klachten van reizigers over het weghalen van hun fiets uit een bewaakte fietsenstalling van NS. In de productvoorwaarden Stallen op rekening van NS staat in artikel 8.2:

*“Het is niet toegestaan de Fiets of Buitenmodelfiets langer dan 28 dagen achtereen te stallen zonder tussentijd uit te checken. Na 28 dagen wordt de Fiets of Buitenmodelfiets verwijderd, en daarna 56 dagen in een centrale opslag*

*bewaard. De van toepassing zijnde kosten van verwijderen en opslag moeten worden voldaan bij het ophalen van de Fiets of Buitenmodelfiets.”*

Tijdens de eerste lockdown werd door NS niet gehandhaafd op de maximale stallingsduur van 28 dagen, maar eind 2021 gebeurt dat wel. Reizigers verbazen zich hierover, omdat de rijksoverheid nog steeds dringend adviseert om thuis te werken.

*Ik woon in Utrecht en werk normaal gesproken op kantoor in de omgeving van Amsterdam Amstel. Daarom heb ik een fiets gestald in de bewaakte stalling op Amsterdam Amstel. Via NS heb ik daarvoor een abonnement van € 75 per jaar. Mijn werkgever houdt zich aan het dringende advies van de overheid om thuis te werken. Daarom is ons kantoor gesloten, want onze werkzaamheden kunnen prima vanuit huis. Ik heb navraag gedaan bij de NS klantenservice en ik hoorde dat ik mijn fiets eens in de 28 dagen moet uitchecken. Dit betekent dat ik met de trein op en neer moet naar Amstel om mijn fiets 'uit te laten', anders wordt hij verwijderd. Ik vind dit te zot voor woorden. Mijn werkgever en ik houden ons keurig aan het overheidsadvies, mijn stallingsabonnement is betaald, maar NS stelt zich op het standpunt dat dit 'geen harde lockdown is'.*

NS heeft laten weten dat het gebruik van de stallingen is toegenomen, omdat studenten en recreatieve reizigers weer zijn gaan reizen. OV Ombudsman adviseert NS desondanks om de termijn van 28 dagen te verlengen, omdat het thuiswerkadvies van de Rijksoverheid, dat op 26 november 2021 in is gegaan, nog steeds van toepassing is. Het gaat bij de ingediende klachten bovendien allemaal om betalende klanten.

### **Buslijn 56 Lochem**

In hoofdstuk 4.3 heeft OV Ombudsman geschreven over de wijzigingen in de dienstregeling van vervoerders. In dit hoofdstuk besteden we speciale aandacht aan buslijn 56 van Keolis tussen Borculo en Deventer. Arriva heft deze lijn op omdat, naar hun zeggen, minder reizigers deze bus nemen en omdat de route, zoveel drempels had gekregen, dat de bussen veel te lang onderweg zouden zijn. Verder zou de bus ook niet goed aansluiten op de treinen in Deventer. Er kwamen veel klachten van burgers en van de lokale politiek. Er kwam een petitie en zelfs in de Tweede Kamer werd over buslijn 56 gesproken.

*Met het opheffen van buslijn 56 tussen Borculo en Deventer vervalt een prettige verbinding met de Randstad. Waar je nu van Borculo redelijk snel en zonder al te veel overstappen via Deventer naar de Randstad kunt reizen, moeten studenten en ouderen (die niet snel ter been zijn) straks drie keer of vaker overstappen, de kosten lopen op en ze zijn langer onderweg. Even een aansluiting missen en je bent 's avonds zo een uur langer onderweg!*

*Vervoersmaatschappij Arriva gaat buslijn 56 van Borculo naar Deventer vv opheffen, omdat de te rijden route door alle snelheidsbeperkende maatregelen niet meer uitvoerbaar zou zijn. De lijn is een levensader tussen de Achterhoek en de rest van Nederland via station Deventer. Ook de verbinding tussen de dorpen onderling houdt op deze manier op te bestaan. De auto wordt het enige alternatief en niet iedereen heeft een auto of kan er eentje besturen. Voor ons is het dan onmogelijk om per OV op een redelijke manier ergens te komen. Wij maken altijd gebruik van halte Exel Tol. Als die halte verdwijnt zullen we moeten lopen of fietsen naar station Lochem (4 km) of naar Lochem of Laren (3 km) voor een of andere bus naar Zutphen en dan met de trein naar Deventer? Vanaf 20:00 uur kunnen we sowieso nergens meer komen of weer thuis komen.*

Naast buslijn 56 vervalt per 12 december ook buslijn 54. Door de inzet van de nieuwe buslijnen 52, 57 en 58 denkt Arriva de reizigers goede alternatieven te bieden. Wel krijgen reizigers te maken met minimaal één extra overstap om op hun bestemming te komen.

---

*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 concessiehoudende vervoerder, maar de concessieverlenende overheid. Kortom: de reiziger weet niet altijd wat hij precies kan doen en bij wie hij moet zijn.”*

---