



Kwartaalrapportage OV loket

1 januari 2015 - 31 maart 2015

1. Voorwoord

Een reiziger beoordeelt de kwaliteit van het openbaar vervoer vooral aan de hand van de vraag: kan ik tegen een acceptabele prijs, comfortabel en op tijd van A naar B komen? Maar soms zit het tegen en zijn er storingen en vertragingen. En of deze nu te voorkomen waren geweest of niet, in alle gevallen is snelle en adequate communicatie van de vervoerder met de reizigers van groot belang. Hoe lang gaat het duren? Zijn er alternatieven? Wat is mijn beste optie?

In het eerste kwartaal van 2015 waren er veel verschillende grote storingen en vertragingen in het openbaar vervoer, maar ontbrak het nogal eens aan goede communicatie. Dat blijkt uit deze rapportage over de eerste drie maanden van 2015. Dit rapport is opgesteld op basis van de klachten van gebruikers van het openbaar vervoer die zijn binnengekomen bij het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer.

In deze rapportage besteden we extra aandacht aan de rol van de concessieverlener. Dat is de overheidsinstantie die een overeenkomst sluit met een vervoerbedrijf om een bepaalde lijn te exploiteren of een regio van openbaar vervoer te voorzien. Dat contract is sterk bepalend voor de kwaliteit van het vervoer. Soms blijkt dat budgetten gekort zijn met als gevolg een schralere dienstverlening, soms blijkt ook dat dienstregelingen in de ene regio plotseling slecht aansluiten met wat in een andere regio met een ander OV-bedrijf is afgesproken. Het OV loket vraagt hiervoor extra aandacht van OV-bedrijven, maar zeker ook van de betrokken overheden.

In hoofdstuk 3 van deze rapportage gaan we uitgebreid in op beide onderwerpen: informatievoorziening bij storingen én het kwaliteitsverlies van het openbaar vervoer, dat zich met name in Noord-Brabant en Zeeland lijkt voor te doen.

Het is prettig om vast te stellen dat in het openbaar vervoer ook positieve ontwikkelingen te zien zijn. Het is goed om te zien dat de één-loket-gedachte voor klachten steeds verder wordt uitgewerkt. In dit kwartaal is een aantal vervoerders bezig geweest met de ontwikkeling van één website voor het restitueren van een vergeten *check out*. Het OV loket heeft regelmatig naar aanleiding van klachten van reizigers gemeld dat het terugvragen van saldo en de verschillende regels per vervoerder ingewikkeld zijn voor reizigers. Eén centraal punt voor restitutie na vergeten uit te checken is een goede stap. We hopen dat naast de huidige initiatiefnemers (Arriva, GVB, HTM, RET en Veolia) alle overige vervoerders hier in de nabije toekomst aan gaan meewerken.

Tenslotte is er dit kwartaal nog een aanleiding om een pluim uit te delen.

Toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor alle reizigers is een groot goed. Voor sommige reizigers, zoals mensen met een lichamelijke beperking, kan reizen een hele onderneming zijn. Zij zijn vaak afhankelijk van hulp van het personeel van de vervoerder. Het GVB laat daarom al zijn tram- en metrobestuurders en buschauffeurs een dag in het openbaar vervoer reizen, gezeten in een rolstoel. Zo ervaren zij het openbaar vervoer vanuit een heel ander oogpunt en dit leidt ongetwijfeld tot meer begrip en geduld. Het verdient een pluim dat het GVB hierin investeert.

Dorathé Hoentjen

Hoofd OV loket

2. Resultaten januari–maart 2015

Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren aan verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het OV, te helpen en te bemiddelen, indien mogelijk, wanneer ze er zelf niet uitkomen met de OV–bedrijven. Daarnaast signaleren we trends in de klachten en rapporteren daarover.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in kwartaalrapportages als deze.

Collectief

Het OV loket heeft het afgelopen kwartaal naar aanleiding van klachten hierover aandacht gevraagd voor de verschillende productvoorwaarden van het *Kids Vrij Abonnement* versus de *Railrunner*. De doelgroep voor beide producten is dezelfde, toch verschillen de voorwaarden. Met een Railrunner mag een kind van 4 tot en met 11 jaar zelfstandig in de tweede klas reizen, met een Kids Vrij (ook voor kinderen van 4 tot en met 11 jaar) moeten de kinderen door een volwassene begeleid worden. NS heeft erkend dat het verschil tussen beide productvoorwaarden ongewenst is. NS heeft inmiddels met consumentenorganisaties gesproken en gaat met de Raad voor de Kinderbescherming en met de Kinderombudsman in gesprek. Vervolgens zal worden besloten hoe NS de voorwaarden het beste vorm kan geven, waarna een formele adviesaanvraag volgt via het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV).

In onze vorige kwartaalrapportage schreven we over technische problemen bij het *Traject Vrij* abonnement van NS, waardoor er ten onrechte correctietarieven bij klanten in rekening werden gebracht. Ook dit kwartaal ontvingen wij hierover klachten en wij hebben NS om een oplossing gevraagd. Als reizigers met een Traject Vrij Abonnement reizen bij een regionale spoorvervoerder, wordt een correctietarief berekend, ondanks dat de reiziger goed heeft in- en uitgecheckt. NS heeft aangegeven dat er sprake was van een hardnekkig ICT–probleem. In het afgelopen kwartaal is het probleem voor de zakelijke markt helemaal opgelost. Het is voor de overige reizigers echter nog niet opgelost. We hebben de kwestie bij NS aangekaart en we gaan ervan uit dat ook voor deze groep het knelpunt van de onterechte correctietarieven is opgelost.

Wij ontvingen een klacht van een reiziger die aangaf dat de *toeslagzuil* voor de Intercity Direct op Amsterdam Centraal op een onhandige plek staat. Bij zo'n zuil moeten reizigers op het laatste moment kunnen bijbetalen voor extra snel reizen met Intercity Direct. Wij hebben de klacht neergelegd bij NS met de vraag of het OV–bedrijf dit herkent.

NS heeft ons laten weten ervan op de hoogte te zijn dat de toeslagzuilen op Amsterdam CS na de verbouwingen op het 6^{de} perron niet goed (terug)geplaatst zijn. Er is door NS actie ondernomen. Bij het schrijven van deze rapportage ontvingen wij bericht dat de toeslagzuilen voor de Intercity Direct inmiddels herplaatst zijn. De zuilen staan goed verdeeld over het 6^e perron en zijn voorzien van de juiste informatiestickers, aldus NS. Het is positief dat NS dit probleem adequaat heeft opgelost.

Het OV loket heeft de afgelopen jaren vaak aandacht gevraagd voor het probleem dat reizigers soms van het kastje naar de muur werden gestuurd. De vervoerders en Klantenservice OV-chipkaart hebben in 2014 de afspraak gemaakt dat er maximaal één keer doorverwezen mag worden. Er is door OV-bedrijven een 'vangnet' ingericht om deze 'kastje-muur'-klachten zo snel en effectief mogelijk op te lossen. Het OV loket heeft gemonitord hoe het ervoor staat met de afhandeling van klachten van het type 'van-het-kastje-naar-de-muur' en concludeert dat er in het eerste kwartaal van 2015 een afname te constateren is van dit type klachten. Wij zien dit als een belangrijk en mooi resultaat van de samenwerking tussen de vervoerders.

Individueel

Het OV loket bemiddelt regelmatig voor individuele reizigers. Ook verwijst het OV loket soms naar andere instanties, zoals de Geschillencommissie of het College voor de Rechten van de Mens. Ook het afgelopen kwartaal heeft het OV loket (direct of indirect) voor veel reizigers bemiddeld. Hieronder brengen wij een aantal individuele resultaten onder de aandacht.

Het OV loket ontving in 2014 een klacht van een reiziger die zijn elektrische fiets niet mocht meenemen in de trein. Vanwege een chronische longziekte (COPD) heeft hij deze fiets hard nodig voor het voor- en natransport. De reiziger had een zogenoemde Bijzondere Vergunning aangevraagd. Deze vergunning kon alleen afgegeven worden in combinatie met een OV-Begeleiderskaart en daarom werd de aanvraag afgewezen. Individuele bemiddeling was niet succesvol en het OV loket verwees de reiziger naar het College voor de Rechten van de Mens. Deze organisatie heeft de klacht opgepakt en contact opgenomen met NS. De reiziger heeft in het eerste kwartaal 2015 alsnog een Bijzondere Vergunning gekregen en mag nu zijn elektrische fiets meenemen in de trein.

Een ex-student wilde na zijn afstuderen overstappen op een jaar lang gratis *Dal Voordeel* abonnement van NS. Dit abonnement moet binnen drie maanden na het stopzetten van het studentenreisproduct besteld worden. Toen de student de bestelling wilde plaatsen, kreeg hij de melding dat de actie afgelopen was. Dit kwam omdat hij eerder tijdens zijn studie tijdelijk zijn studentenreisproduct had stopgezet wegens een verblijf in het buitenland. Daarna zette hij zijn studie voort in Nederland.

De student nam contact op met NS voor een oplossing, maar die kwam er niet. Hij wendde zich tot het OV loket en diende een klacht in. Wij hebben contact opgenomen met NS en het probleem voorgelegd. NS gaf aan dat de eerste datum van beëindiging bepalend is voor het online kunnen aanvragen van dit actieproduct. Na onze bemiddeling ging NS mee in ons argument dat de betrokkene weer is gaan studeren en zijn studentenreisproduct opnieuw is gaan gebruiken. Daardoor voldoet hij aan de voorwaarden. NS heeft het probleem netjes opgelost en het bedrag van 50 euro voor het *Dal Voordeel* abonnement inmiddels overgemaakt. Het OV loket heeft NS gevraagd de informatievoorziening rondom deze actie te verduidelijken.

Iemand reist 's middags met de trein van Arriva van Dalfsen naar Zwolle om over te stappen op de trein van NS naar Arnhem. In Zwolle blijkt dat het uitchecken bij Arriva niet goed is gegaan (er ging een rood lampje branden). Hij vervolgt zijn reis door in te checken bij NS en verder te reizen. 's Avonds op de terugreis checkt hij op station Zwolle weer in bij Arriva. Bij controle blijkt dat hij is uitgecheckt en niet ingecheckt. De controleur van Arriva geeft hem een boete. De reiziger dient bezwaar in tegen de boete, maar dit wordt afgewezen. Vervolgens wendt hij zich tot het OV loket. Op basis van zijn transactieoverzichten, waaruit duidelijk blijkt dat betrokkene die dag gewoon in- en uitgecheckt heeft, hebben wij de klacht voorgelegd aan Arriva en om kwijtschelding van de boete gevraagd. Enige tijd later konden wij de reiziger melden dat Arriva de boete uit coulance had kwijtgescholden.

Een reiziger vergeet bij de bus van Hermes twee keer uit te checken. Hiervoor wil ze restitutie aanvragen. Dit kan alleen via de website, maar zij heeft geen internet. Ze neemt contact op met de klantenservice om een papieren restitutief formulier aan te vragen. Dit blijkt niet mogelijk te zijn. De klantenservice verwijst haar weer naar de website voor het indienen van de restitutieverzoeken. De reiziger neemt contact op met het OV loket en wij hebben de klacht voorgelegd aan Hermes. De restitutie werd alsnog verleend.

3. Trends januari–maart 2015

Wat waren de trends in de klachten die in het eerste kwartaal van 2015 bij het OV loket binnenkwamen? In dit hoofdstuk geven we hiervan een overzicht. De belangrijkste trends zijn: klachten over storingen/vertragingen (en vooral over de informatievoorziening op dit punt) en klachten over de nieuwe dienstregeling (vooral in het stads- en streekvervoer).

3a. Informatievoorziening bij storingen

Het eerste kwartaal van 2015 werd gekenmerkt door een aantal grote en soms ook langdurige storingen in het treinverkeer. Menselijke fouten of technische problemen aan wissels of een kapotte bovenleiding leidden ertoe dat veel reizigers te maken kregen met vertragingen en uitval van treinen.

Staatssecretaris Wilma Mansveld (Infrastructuur en Milieu) heeft – onder andere in antwoord op vragen uit de Tweede Kamer – aandacht besteed aan het onderwerp. De storing was vooral toen het NS–knooppunt Utrecht werd getroffen, met een uitstraling naar grote delen van het land. De staatssecretaris wijst erop dat storingen, ook op een knooppunt als Utrecht nooit geheel vermeden kunnen worden. Het is wel belangrijk verstoringen zoveel mogelijk te isoleren en te verhelpen. Verder vindt de staatssecretaris dat er te veel tijd verloren gaat tussen het verhelpen van een storing en het weer op gang brengen van de gewone dienstregeling: “Een verstoring zelf kan meestal relatief snel worden verholpen, maar vervolgens duurt het te lang voordat de treinen weer rijden zoals normaal en reizigers hun treinreis kunnen hervatten.”

In antwoord op Kamervragen wijst staatssecretaris Mansveld er ook op dat het belangrijk is dat vervoerders hun reizigers in geval van storingen “zo snel mogelijk een handelingsperspectief” bieden. Dat is namelijk ook precies waar veel klachten over gaan. Over de storingen zelf, maar vooral ook over de manier waarop de vervoerder er mee omgaat. Reizigers kunnen vaak wel enig begrip opbrengen voor calamiteiten, maar stuiten vaak op – in hun ogen – gebrekkige informatievoorziening. Ze willen weten: Gaat mijn trein binnen afzienbare tijd rijden of kan ik beter ander vervoer regelen? Worden er bussen ingezet? Heeft het zin om daarop te wachten of kan ik beter omreizen via een andere route? Kortom, ze willen weten waar ze gegeven de nieuwe situatie aan toe zijn. Soms klagen reizigers ook over het feit dat er wel een trein, maar geen personeel beschikbaar is om die trein te rijden.

Andere vraag: kun je als reiziger gecompenseerd worden? Kun je geld terug bij vertraging krijgen als je niet op het eindstation hebt kunnen uitchecken, omdat je daar nooit bent gearriveerd? Dat is namelijk een probleem. In de regeling die NS hanteert voor 'geld terug bij vertraging' staat dat een reiziger altijd moet uitchecken. Op de website van NS staat: "U dient wel altijd in en uit te blijven checken, ook in deze situaties (*calamiteiten, OV loket*), want alleen dan kunnen wij bepalen op welke restitutie u recht heeft."

Maar kennelijk is er wel een vorm van coulance mogelijk, zo blijkt uit de klacht van onderstaande reiziger.

Vanmorgen reisde ik met een Altijd vrij abonnement van mijn woonplaats Zaandam naar Rotterdam voor een afspraak. Vandaar wilde ik rond 11.00 uur per trein naar mijn werk in Utrecht reizen. Dit lukte niet door de grote storing rond Utrecht. Uiteindelijk ben ik via Schiphol terug naar Zaandam gereisd. Nu wil ik meer dan 60 minuten vertraging claimen over de reis Rotterdam – Utrecht maar dit kan niet omdat ik nooit in Utrecht ben uitgecheckt. Dat is nogal logisch omdat ik Utrecht niet kon bereiken. Reactie NS Klantenservice: schrijf maar een brief, want anders kan het niet.

Het OV loket heeft de klachten die over dit thema werden ingediend doorgestuurd aan reizigersorganisatie Rover, die ze gebruikt als input voor het overleg met de vervoerders. Hieronder een overzicht van de voornaamste incidenten en enkele voorbeeldklachten per incident.

22 januari – Treinverkeer rond Utrecht stilgevallen door stroomstoring

Op 22 januari 's ochtends was er een stroomstoring in het computernetwerk bij ProRail die begon om 11.50 uur. Vanaf dat moment was er ongeveer een half uur geen treinverkeer mogelijk van en naar Utrecht Centraal. Pas tegen de avond reed alles weer volgens de dienstregeling.

22 januari 's ochtends een uur eerder weggegaan naar Delft om een tentamen te maken (om 14.00 uur). Rond 12.00 uur reden de laatste treinen van Station Utrecht CS in verband met een stroomstoring. Het personeel vertelde eerst dat mijn trein naar Rotterdam nog reed, deze bleek later niet te rijden. Vervolgens werd verteld een bus te nemen naar een station verder, daar zouden de treinen wel rijden. De bus genomen naar Vleuten; daar reden geen treinen en onbekend was wanneer deze wel zouden rijden. Vanaf daar met de bus naar Woerden, daar zouden wel treinen rijden, ook daar geen treinen om 14.00 uur. Toen met de bus naar Utrecht teruggedaan en één van de eerste treinen terug genomen naar Veenendaal–De Klomp (15.00 uur), vanwaar ik met de bus verder moest naar Veenendaal West. De sprinter reed pas rond 16.00 uur weer.

Uiteindelijk heb ik mijn tentamen niet kunnen maken; je mag maximaal een half uur te laat zijn. Het merkwaardige was dat volgens NS.nl er gewoon treinen reden (ook op het traject Rhenen–Utrecht), zonder vertraging, terwijl die er toch echt niet waren.

29 januari – Aangepaste dienstregeling vanwege winterweer

Op basis van de weersvoorspelling van de dag ervoor besloot NS om op 29 januari met een aangepaste dienstregeling te rijden. 's Avonds werden de waarschuwingen voor winters weer ingetrokken, maar toen was het niet meer mogelijk om de eenmaal ingeslagen weg te verlaten.

Wij hebben vandaag vertraging opgelopen door personeelstekort bij de NS. Tussen Rotterdam en Den Haag vertrok de trein veel later omdat er geen machinist en geen conducteur was. Dit heb ik al een paar keer meegemaakt. Er wordt de reizigers niet meegedeeld dat de trein die op het naastliggend perron staat eerder zal vertrekken. Er wordt meegedeeld dat er gewacht moet worden op een andere trein. Zestig mensen stappen uit en gaan vervolgens in de trein zitten, waarop gewacht moet worden. Vervolgens gaat de vertraagde trein toch eerder weg en dan is er in de andere trein geen personeel.

NS reed vandaag een aangepaste dienstregeling vanwege het zogenaamde 'extreme' weer. De helft van de treinen reed niet, waardoor de andere helft erg vol was en vertraagd. Ik ben een uur langer bezig geweest heen en terug, terwijl het weer niet eens zo extreem was. Een klein beetje sneeuw, maar voornamelijk hagel en regen. Daar moeten de treinen toch wel tegen kunnen.

2 februari – Grote sein- en wisselstoring Utrecht

Door een storing konden de seinen en wissels vanuit het centrale verkeersleidingscentrum in Utrecht niet bediend worden. Hierdoor was er 2 februari tot in de middag geen treinverkeer mogelijk van en naar Utrecht. Op de site van ProRail stond een verklaring waarom deze wisselstoring zo'n inktvlek van vertragingen en uitval van treinen tot gevolg had, wat NS en ProRail hadden gedaan om het leed te verzachten en wat de oorzaak was.

Verklaring op de website van ProRail:

“Een storing van deze omvang op het grootste spoorknooppunt van Nederland, zet de dienstregeling flink op zijn kop. Omdat Nederland een druk bereden spoor heeft, ontvouwt zich op zo'n dag een ingewikkelde logistieke puzzel. De bijsturingdienst van treinen en personeel van de vervoerder en de ProRail verkeersleiding werken intensief samen om de treindienst en reisinformatie weer te normaliseren. Dat heeft tijd nodig.

Waar mogelijk kunnen reizigers gebruik maken van bussen. Intercity Direct is tijdens deze situatie toeslagvrij. Er zijn ook omreismogelijkheden. In het hele land wordt gratis koffie en

thee aangeboden en zijn de toiletten gratis toegankelijk. Er zijn extra NS-medewerkers ingezet om reizigers te helpen op de stations.”

Vanochtend was ik op weg van Bijlmer–Arena naar Ede–Wageningen. Om 8.00 uur was ik gestrand op Utrecht CS. Doorreizen had geen zin meer, dus terug. Wordt er omgeroepen dat er om 12.43 uur eindelijk een intercity naar Schiphol rijdt, staat die (extra korte trein!) eerst 25 minuten stil. Bomvol mensen, maar geen enkel bericht. Uiteindelijk blijkt dat er geen conducteur beschikbaar is. Tienduizenden gestrande reizigers op Utrecht CS, 4,5 uur voorbereidingstijd, maar geen conducteurs om de paar treinen per half uur ('zeer beperkte dienstregeling') te laten rijden?! De uiteindelijk gearriveerde conducteur voelde kennelijk ook niet de noodzaak om de reden van vertraging om te roepen.

13 februari – Brandmelding Schipholtunnel

De treinen van en naar Schiphol reden op 13 februari vanaf 07.30 uur niet meer na een brandmelding op het station Schiphol. Het bleek te gaan om loos alarm. In de Schipholtunnel was een brandlucht geroken.

Ik ben ontzettend boos. Door het gedoe vanochtend in de Schipholtunnel heb ik in plaats van 37 minuten 3,5 uur gereisd om op mijn bestemming te komen. Ik woon in Den Haag en moest naar de VU in Amsterdam–Zuid. Omdat iemand een brandlucht rook in de tunnel lag het hele treinverkeer rond Schiphol plat. Wat een verschrikking. Het is niet de eerste keer dat mij dit overkomt. Eerst duurde het al heel lang voordat er duidelijkheid kwam. Toen er een mogelijkheid was om uit de trein te stappen (met de onzekerheid of er iets geregeld was of niet) ben ik uitgestapt tussen station Hoofddorp en Schiphol. Na heel lang wachten heb ik een bus genomen naar Amsterdam–Zuid. Deze zette mij af op mijn werkplek. Dit betekent echter dat ik niet heb kunnen uitchecken. Feitelijk heb ik dus dubbele pech, namelijk verloren werktijd en teveel saldo afgeschreven omdat ik niet kon uitchecken.

2 maart – Bovenleiding kapot getrokken

Op 2 maart werd bij het opstarten van de treindienst een bovenleiding bij perron 11 op Utrecht–Centraal beschadigd. De treinen in nagenoeg alle richtingen hadden last van de defecte bovenleiding, zoals van en naar Schiphol, Den Haag, Breukelen, Den Bosch en Nijmegen. Het duurde tot ver in de middag voordat alle treinen weer reden. Enkele honderden reizigers strandden.

Vanochtend wilde ik om 7.16 uur de trein van Bijlmer–Arena naar Ede nemen. Door een grote storing bij Utrecht (bovenleiding) reed die trein niet. Het omroepbericht raadde reizigers aan via Hilversum te reizen,

maar er rijdt helemaal geen trein tussen Bijlmer en Hilversum. Dan moet je eerst naar Duivendrecht (via trein of metro) en dan naar Hilversum, maar dat werd er niet bij vermeld. Er was om 7.15 uur ook geen personeel op het station voor een toelichting.

3b. Nieuwe dienstregelingen zorgen voor kwaliteitsverlies

De introductie van een nieuwe dienstregeling leidt bijna altijd tot een toename van klachtenaantallen bij het OV loket. Reizigers zijn gewend aan bepaalde lijnen, haltes en vertrektijden. Als daar verandering in komt, moeten ze misschien de tijd dat ze van huis gaan veranderen of op een andere halte instappen. Medio december 2014 hebben de OV-bedrijven hun nieuwe dienstregeling ingevoerd. Bij NS waren de wijzigingen beperkt. Het aantal klachten over deze vervoerder is dan ook relatief gering. Groter was het aantal klachten over het stads- en streekvervoer.

Uit de klachten blijkt dat in sommige regio's de kwaliteit van het openbaar vervoer (in aantallen ritten en frequenties) de laatste jaren is verschaald. Dat blijkt ook uit de voorbeelden.

Zeeland

Connexxion verzorgt sinds december 2014 het openbaar vervoer in de hele provincie Zeeland. In tegenstelling tot andere vervoerders stapte Connexxion in Zeeland niet in december, maar begin maart over op een nieuwe dienstregeling. Enkele buslijnen zijn vervallen, andere lijnen rijden minder frequent. Nieuw in Zeeland is de haltetaxi, die vooral rijdt in kleine dorpskernen waar weinig bussen komen.

Er kwamen vooral klachten uit de kleinere plaatsen over het verdwijnen van lijnen, onder andere van ouders van schoolgaande kinderen over het wegvallen van de halte Nieuw Vossemeer in de Connexxion buslijn 102 tussen Oude Tonge en Bergen op Zoom.

Via de site van Connexxion hebben wij vernomen dat per 1 maart bus 102 niet meer langs Nieuw Vossemeer rijdt. Deze lijn wordt door scholieren gebruikt om naar hun middelbare school in Bergen op Zoom te gaan. Het enige alternatief is een achtpersoons buurtbusje dat veelvuldig niet komt opdagen.

Maar ook verschraling van het aanbod elders in Zeeland leverde klachten op.

Ik reis al een aantal jaren vijf dagen per week van Zonnemaire (Zeeland) met buslijn 134 van 6.34 uur (Zonnemare dorp) naar Zierikzee om de aansluiting met de interliner van 6.56 uur naar Rotterdam te nemen.

Met de nieuwe dienstregeling per 1 maart is dit niet meer mogelijk omdat deze tijd van lijn 134 komt te vervallen. De eerste bus in Zonnemaire komt nu om 7.10 uur, waardoor ik te laat op mijn werk kom. Ook is het voor mij onmogelijk gemaakt om deze tijden te verschuiven omdat op de terugreis de aansluiting met de 134 van 18.34 uur en later zijn komen te vervallen. Met andere woorden: ik kan niet op mijn werk en ook niet meer thuis komen met het OV.

Per 1 maart verdwijnen de ritten van lijn 53 in de avonduren. In Zeeland woon je al in een uithoek. Als je nu een dagje naar je kinderen in Rotterdam wilt gaan, moet je halverwege de middag weg om in Middelburg aansluiting te hebben op een bus naar onze woonplaats Meliskerke. Laat staan als je een dagje uit wil naar een nog verder gelegen plaats. Het gaat hier om een lijn uit het kernnet in een toeristisch gebied. Zou het niet mogelijk zijn een kleiner busje in te zetten, zoals bijvoorbeeld in Zuid-Limburg, waar kleine busjes van morgens vroeg tot 's avonds laat ieder uur de kleinere dorpjes aandoen?

Tot mijn grote schrik kom ik er vanmorgen achter dat per 1 maart een grote wijziging plaatsvindt in de dienstregeling van Connexxion. Ik werk bij een overheidsdienst in Goes en woon op Schouwen-Duiveland in de dorpskern Noordgouwe. Ik neem dagelijks de bus van 6.44 uur zodat ik om 7.30 uur op mijn werk arriveer. Regelmatig moet ik ook voor mijn werk het land in en ik ben dan afhankelijk van treinvervoer. Op Schouwen-Duiveland is geen treinverbinding, dus ook hiervoor moet ik naar Goes. Dan neem ik altijd de eerste bus om 6.14 uur zodat ik om 7.00 uur met de trein kan gaan. In de nieuwe dienstregeling komen de eerste twee bussen te vervallen. De eerste bus vertrekt straks om 7.14 uur. Hierdoor kom ik elke dag te laat op mijn werk en kan ik überhaupt niet meer op tijd op vergaderingen en trainingen komen elders in het land. Wij worden zo gedwongen een tweede auto aan te schaffen. Een andere optie is om de dorpskern te verlaten en te verhuizen naar Zierikzee, Goes of Middelburg. Dit staat haaks op de leuzen die herhaaldelijk vanuit de politiek (lokaal en landelijk) worden gescandeerd: de dorpskernen moeten leefbaar blijven en mensen moeten meer gebruik maken van het openbaar vervoer.

Het OV loket heeft de problemen aangekaart bij Connexxion. Het bedrijf meldde dat de oorzaak van de klachten inderdaad een versoering van de dienstregeling is en dat deze het gevolg is van bezuinigingen door de concessieverlener (provincie Zeeland). Omdat de provincie het OV-budget met ruim 20 procent (3 miljoen euro) gekort zou hebben, heeft Connexxion ervoor gekozen te snijden in de dienstregeling. In het bestek van de aanbesteding was een aantal verbindingen en frequenties door de provincie in het programma van eisen voorgeschreven. Bij de andere lijnen had Connexxion de ruimte om veranderingen in de dienstregeling aan te brengen.

Dit heeft geleid tot het schrappen van enkele verbindingen in de nieuwe dienstregeling per 1 maart. Het betreft vooral de kleinere kernen. Ook rijden sommige buslijnen minder vaak. De woordvoerder van Connexxion liet het OV loket weten trots te zijn dat het toch gelukt is om voor 95 procent van de reizigers het openbaar vervoer te behouden.

Met betrekking tot buslijn 102 tussen Oude Tonge en Bergen op Zoom liet Connexxion ons weten: "De provincie heeft tot de zomer extra geld beschikbaar gesteld om de huidige 'Schoolliner 614' in de ochtend en de middag extra ritten te laten rijden naar Bergen op Zoom. Wij zijn met elkaar in gesprek om te kijken of deze lijnen een permanent karakter kunnen krijgen. Dit zou kunnen betekenen dat er per 1 augustus weer een nieuwe dienstregeling komt, waarbij deze Schoolliner behouden blijft. Dat houdt wel in dat andere lijnen die eerst buiten schot zijn gebleven nu misschien een versobering van de dienstregeling krijgen."

Het OV loket heeft ook contact opgenomen met het Reizigersoverleg Zeeland en hen een overzicht van de klachten uit de regio Zeeland toegestuurd. Daarnaast hebben wij de klachten gestuurd naar de afdeling Zeeland van reizigersorganisatie Rover en via onze maandelijkse overzichten ook naar Connexxion.

Ook de provincie Zeeland is door het OV loket om een reactie gevraagd. Deze reactie was op het moment van schrijven van deze rapportage nog niet bij ons binnen.

Noord-Brabant

Ook uit het oostelijk deel van Noord-Brabant ontvingen wij meerdere klachten over een verschraving van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Ook hier is sprake van een nieuwe concessie met een nieuwe vervoerder. Vóór 10 december 2014 was vervoerder Veolia hier actief. Nu is dat Arriva. Ook hier lijkt het probleem het gevolg van de afspraken tussen de concessieverlener (de provincie Noord-Brabant) en de nieuwe vervoerder.

Een klager meldt dat in de nieuwe dienstregeling de eerste rechtstreekse bus (lijn 12) vanuit de Bredase wijk Haagse Beemden naar station Breda om 6.27 uur aankomt, precies nadat alle treinen vertrokken zijn. De reiziger heeft zelf geklaagd bij Arriva en gehoord dat het Arriva bekend is dat deze vroege aansluitingen niet gehaald worden.

Enkele andere klachten over dit onderwerp:

Ik heb regelmatig late diensten. Sinds de nieuwe dienstregeling ben ik ontzettend lang onderweg. Er rijdt 's avonds maar één bus in de richting van waar ik woon. De halte is op minstens 20 minuten van mijn woning. Ze hebben de bussen die door mijn straat reden afgeschaft.

Ik ben nu geen uur, maar anderhalf uur onderweg omdat de bus die ik moet hebben ook nog eens tegelijkertijd vertrekt met het aankomen van mijn trein. Ik snap niet dat Arriva deze dienstregeling niet terugdraait.

Ik woon in Gemert en ik zit op ROC De Leijgraaf in Veghel op school. Voordat de nieuwe dienstregeling werd ingevoerd, ging de bus vanuit Veghel naar Gemert om het uur. Dit kwam dus niet erg goed uit. Ik ging toen altijd via station Uden. Nu er een nieuwe dienstregeling is, sluiten de buslijnen niet meer op elkaar aan. Als ik vanuit school via station Veghel reis, pak ik lijn 305 of 306 naar het station en 155 naar Gemert. Hier ben ik 1½ uur mee onderweg omdat ik een paar minuutjes later op het station kom en de bus dan net weg is. Als ik de bus naar Gemert pak vanuit school via station Uden pak ik bus 305 of 306 richting station Uden. Daarna pak ik 121 richting Eindhoven via Gemert. Nu sluiten deze bussen niet goed op elkaar aan. Ik moet nu eerst op school 20 minuten wachten voordat er een bus komt, vervolgens ben ik 1 minuut te laat op station Uden en moet ik weer 30 minuten wachten. Ik ben niet de enige, omdat ROC De Leijgraaf een grote school is en er veel mensen vanuit Gemert naar toe gaan.

Het OV loket heeft naar aanleiding van de klacht over de eerste buslijn naar het station van Breda contact gehad met Arriva. In de gunning aan Arriva is volgens het OV-bedrijf strikt omschreven welke dienstregeling Arriva moet bieden bij aanvang van de exploitatie. Daarin zijn extra ritten of verschuivingen nauwelijks toegestaan, aldus Arriva. Na invoering van de eerste dienstregeling krijgt Arriva daar meer ruimte voor. Men heeft aangegeven dat de suggestie wordt meegenomen om voor een volgende dienstregeling de mogelijkheden en wenselijkheid met de provincie Noord-Brabant, als opdrachtgever, uit te werken.

Het OV loket heeft daarop gevraagd of niet sneller actie ondernomen kan worden. Arriva liet ons het volgende weten: "We kunnen niet zomaar iets wijzigen in de dienstregeling. Veelal begrijpen klanten niet dat wanneer je ergens één probleem oplost dit op andere plekken juist weer problemen creëert. Of als het één beter aansluit op een bus of trein er op een andere plek een minder goede aansluiting ontstaat. Derhalve worden alle klachten omtrent dienstregeling en aansluitingen verzameld en doorgezet naar de regio waar men met vervoersplanners gaat evalueren hoe het gaat en wat voor klachten er zijn binnengekomen. Er is zeker aandacht voor en de klachten worden erg serieus genomen."

4. Aanbevelingen

Het OV loket doet ook dit kwartaal weer enkele aanbevelingen aan vervoerders en aan hun opdrachtgevende overheden. Deze aanbevelingen zijn gericht op verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en vloeien rechtstreeks voort uit de klachten van reizigers en de problemen die wij signaleren.

1. Wees helder en snel in het geven van reisinformatie

Reizigers hebben er begrip voor als er een keer iets fout gaat, waardoor hun trein vertraagd is of uitvalt, maar ze willen wel informatie. Laat iedereen zo snel mogelijk weten wat er aan de hand is, wanneer de treinen weer gaan rijden, of er alternatief vervoer zoals bussen onderweg is, of dat voldoende is om alle gestrande reizigers mee te nemen of niet.

2. Wees coulant met geld terug bij vertraging

De hoofdregel bij geld terug bij vertraging is dat je moet hebben in- en uitgecheckt. Soms kunnen mensen niet uitchecken, omdat er een storing is op hun traject waardoor de trein niet verder rijdt. Of omdat ze, wanneer de storing erg lang duurt, voor ander vervoer kiezen. Het feit dat ze niet hebben uitgecheckt op het bestemmingsstation betekent dat ze geen beroep kunnen doen op geld terug bij vertraging voor het hele traject, ook al is de vertraging meer dan 30 minuten. Het OV loket begrijpt dat de andere wijze van betalen (vroeger betaalde je vooraf voor je reis door een kaartje te kopen, nu pas bij het uitchecken) het lastig maakt om vast te stellen wat het bestemmingsstation geweest zou zijn. We vragen de OV-bedrijven coulant om te gaan met reizigers die gebruik willen maken van de Geld terug bij vertraging regeling en aannemelijk kunnen maken, dat zij naar een bepaalde bestemming wilden reizen en kosten hebben gemaakt.

3. Ook opdrachtgevers moeten kwaliteit van het openbaar vervoer bewaken

Bij het maken van afspraken tussen opdrachtgevers/concessieverleners lijkt de kwaliteit van het totale openbaar vervoer wel eens in het gedrang te komen. Die kwaliteit wordt niet alleen bepaald door een enkele vervoerder, maar ook door de mate waarin de dienstregeling van het ene OV-bedrijf aansluit op die van het andere. Op concessieverleners rust de taak dit brede perspectief in het oog te houden.

Daarnaast blijven de volgende aanbevelingen van toepassing:

4. Kies de klant als uitgangspunt voor het inrichten van systemen en processen

Voor reizigers blijkt steeds vaker het totale systeem een reden voor klagen. Het is te complex, niet transparant en werkt niet intuïtief. Uit veel klachten die bij het OV loket binnenkomen, blijkt dat OV-bedrijven hun processen inrichten zoals dit voor henzelf logisch is in plaats van het perspectief van de klant als uitgangspunt te nemen. De reiziger mag

verwachten dat het systeem intuïtief werkt en dat alle handelingen die een reiziger moet verrichten logisch zijn en dat het niet of nauwelijks fout kan gaan.

5. Doordenk processen en kies pas dan voor digitalisering

Het OV loket krijgt veel klachten over veranderingen die het gevolg zijn van verdere digitalisering. Dit duidt erop dat de digitalisering soms wordt ingezet, zonder dat processen vooraf goed doordacht en/of ontworpen zijn. De reiziger (en meestal de trouwe abonneerhouder) wordt hiervan onnodig de dupe. Blijf ook de mensen die bijvoorbeeld geen computer hebben bedienen. Ook in dit geval geldt: stel de klant centraal en werk waar mogelijk samen.

6. Los problemen simpel en laagdrempelig op

Ook in optimaal ingerichte systemen kunnen zaken fout gaan. Dat kan leiden tot een slechte service, een onterechte afschrijving of iets anders wat de klant benadeelt. Bij zulke problemen is het belangrijk dat wordt gezorgd voor transparante, laagdrempelige, processen, die het tijdsbeslag voor de reiziger minimaliseren en geen kosten met zich meebrengen.

7. Ontwerp uniforme regelingen voor het hele OV

Als een reiziger problemen ondervindt met het reizen door bijvoorbeeld een defecte kaart, verlies/diefstal of wanneer hij een verkeerd abonnement heeft gekocht, moet hij eenvoudig en eenduidig een oplossing krijgen om verder te kunnen reizen. Er zijn nu tientallen verschillende abonnementen en voor elk abonnement gelden specifieke voorwaarden. Dit is niet in het belang van de reiziger. Hier valt veel kwaliteitswinst te behalen.

5. Cijfers eerste kwartaal 2015

Qua aantallen klachten was het eerste kwartaal van 2015 voor het OV loket relatief rustig. In totaal ontving het OV loket in de eerste drie maanden van 2015 1.353 klachten. In het vorige kwartaal (oktober tot en met december 2014) dienden 1.843 reizigers een klacht in over het openbaar vervoer. Ook ten opzichte van het eerste kwartaal van 2014 is sprake van een klachtendaling, want toen ontving het OV loket 2.115 klachten van reizigers.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	13	13	19	45	3,3
Dienstregeling	37	20	17	74	5,5
Dienstuitvoering	171	236	144	551	40,7
Informatievoorziening	11	13	7	31	2,3
Personeel	19	21	21	61	4,5
Station- en haltevoorziening	20	25	18	63	4,7
Veiligheid en overlast	7	10	8	25	1,8
Vervoermiddel	13	24	11	48	3,5
Vervoersbewijs	198	147	110	455	33,6
Totaal	489	509	355	1.353	100,0

In januari 2015 was het aantal klachten in de categorie dienstuitvoering laag vergeleken met januari van het vorige jaar. Februari kent dit jaar meer klachten dan de maanden januari en maart. Dat was vorig jaar niet het geval. Vooral in de categorie dienstuitvoering zit een piek in het aantal klachten in februari. Dat heeft vooral te maken met een aantal grote storingen in februari op het spoor. Vorig jaar januari was er een duidelijke piek in klachten over capaciteitsproblemen.

Wat opvalt is dat het aantal klachten over (gedrag van) personeel juist is toegenomen vergeleken met vorig jaar. Over U-OV en NS zijn meer klachten binnengekomen. Over U-OV hadden we in het laatste kwartaal van 2014 ook meer klachten over gedrag van personeel. Samen met U-OV monitoren we deze klachten, zodat het OV-bedrijf waar nodig maatregelen kan nemen.

De buschauffeur doet de middelste deur niet open voor kinderwagens, ook niet als je het vraagt. Het gebeurt steeds vaker op lijn 3 dat ze geen gehoor geven aan de knop buiten bij de deur en gewoon wegrijden en je laten staan. Ik ben het nu een beetje zat dat ik verplicht ben een bus eerder te nemen, omdat ik minimaal drie keer per maand een bus mis omdat ze niet open doen als je het vraagt.

De klachten over NS-personeel zijn onder andere meldingen over controleurs in de trein. Zij klagen onder andere dat die soms als intimiderend worden ervaren, de onzichtbaarheid van personeel, het sluiten van deuren terwijl de conducteur ziet dat er nog mensen moeten instappen, willekeur in het geven van boetes. Deze zaken nemen wij mee in ons overleg met NS dat ná het verschijnen van deze rapportage plaatsvindt.

Gisteravond op de reis naar huis van Delfzijl naar Amersfoort van 22 uur tot 0.30 uur is in 2,5 uur geen conducteur langs geweest. Dit voelt niet veilig en moedigt mij niet aan om weer op zo'n laat tijdstip de trein te nemen.

Er is ook een klachtengroei in de categorie 'vervoermiddel'. Reizigers klagen dan met name over het comfort van de treinen en over gebrek aan hygiëne. Vooralsnog gaan deze klachten via onze maandoverzichten naar de vervoerders. Het OV loket monitort echter of deze groei doorzet. Indien nodig gaan we hierover in overleg met vervoerders.

Ik reis dagelijks met de trein en heb hiervoor een 1e klas OV jaarkaart. De laatste tijd tref ik steeds vaker een trein waar de 1e klas bestaat uit het blauw bekleden van 2e klas stoelen met bijbehorende beperkte beenruimte. Daar betaal ik 3.000 euro per jaar extra voor. Ik vind dat niet kunnen.

Reizigers klagen ook over de stiltecoupés. Of met name over het gebrek aan stilte in deze delen van de trein.

Mensen praten in 95 procent van de gevallen in de stiltecoupé. Dit is niet alleen erg storend, maar ook niet sociaal. Als men mensen er beleefd op aanspreekt wordt gedaan alsof ik degene ben die overlast geeft. Ik ga mij haast schuldig voelen als ik mensen aanspreek op hun gedrag. Markeer de stiltecoupes nog beter, maak duidelijk dat men in de stiltecoupe nooit mag praten (ook niet hard fluisteren), niet mag bellen, geen muziek mag laten horen. En vertel vooral dat mensen elkaar kunnen aanspreken op het gedrag indien men zich er niet aan houdt.

In de categorie station- en haltevoorzieningen gaat het grootste deel van de klachten over OV-chippalen en poortjes. Reizigers klagen bij ons over het openen en sluiten van poortjes en over locaties van de chippalen. Over dit aspect heeft het OV loket regelmatig contact met NS. In deze contacten kaarten we aan waar reizigers last van hebben. NS is op de hoogte van de problemen en zegt de punten mee te nemen in eventuele verbetertrajecten.

Sinds kort kan ik niet door het brede poortje op station Heiloo met de vouwfiets. Het poortje gaat wel open, maar zo snel weer dicht dat je er niet door kunt. En dan sta je daar, ingecheckt, en dat kan niet nog een keer, dus moet je noodgedwongen achter een ander aan.

Over de paaltjes op station Amsterdam–Amstel wordt al enige tijd door reizigers geklaagd. Dit probleem is door het OV loket zowel bij het GVB als bij NS aangekaart. De OV-bedrijven zeggen zich bewust te zijn van de situatie. Ze geven aan dat de problematiek onder andere schuilt in de ligging van de stationshal. Een concrete oplossing geven de vervoerders helaas niet.

Op het Amstelstation staan te weinig paaltjes om over te stappen van trein naar metro en vice versa. Daarnaast zijn de paaltjes niet aan de uiteinden van de perrons geplaatst, waardoor te veel reizigers (een heel treinstel van een samengestelde trein) gebruik proberen te maken van het laatste paaltje. Hierdoor staan er standaard in de spits rijen van meer dan 30 man bij ieder paaltje en is het vechten, duwen, trekken, lang wachten of voordringen. En mis ik structureel drie keer in de week een aansluitende trein of metro. Trein of metro missen als je te laat bent, daar kan ik mee leven. Maar een overstap missen omdat ik verplicht mijn pasje langs twee storingsgevoelige paaltjes moet halen, dat gaat me echt te ver.

Tabel 2: klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	Totaal	%
9292	3	1	1	5	0,3
Arriva	42	36	31	109	7,6
Breng	6	4	6	16	1,1
Connexxion	36	17	20	73	5,1
EBS	2	1	3	6	0,4
GVB	13	5	5	23	1,6
Hermes	1	1	4	6	0,4
HTM	9	15	11	35	2,4
Klantenservice OVC	51	30	26	107	7,5
NS	273	350	200	823	57,5
NS Fiets	0	0	1	1	0,1
NS International	4	7	4	15	1,0
OV-fiets en NS-Scooter	4	4	1	9	0,6
Qbuzz	10	14	15	39	2,7
RET	16	14	5	35	2,4
Syntus	8	9	10	27	1,9
U-OV	21	16	21	58	4,1
Veolia Transport	13	16	6	35	2,4
OV algemeen	1	3	3	7	0,5
Totaal	513	543	373	1.429	100,0

Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal ingediende klachten in tabel 1 omdat één klacht op meerdere vervoerders betrekking kan hebben.

Het aandeel van de klachten over Qbuzz is vergeleken met het vorige jaar gestegen van 1,3 naar 2,7 procent. De meeste klachten betreffen de concessie Zuidoost-Friesland en hebben te maken met bussen die te vroeg vertrekken (lijn 14 en 120 van Donkerbroek – Leeuwarden, lijn 15 van Assen naar Heerenveen via Oosterwolde) en bussen die de halte voorbijrijden.

Het aantal klachten over Arriva is relatief hoog (109). De klachten komen vooral uit de concessiegebieden Achterhoek Rivierenland en Oost- Brabant en gaan over volle bussen, klachtenafhandeling, bussen die niet rijden en tariefhoogte.

Het relatief hoge aantal klachten van Connexxion in januari heeft vooral betrekking op de versobering van het openbaar vervoer in Zeeland. Hierover hebben we meer geschreven in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Over het GVB zijn in januari meer klachten binnengekomen dan in februari en maart. Het gaat hier met name om klachten in de categorie vervoersbewijs. En hoewel sinds de invoering van het vangnet van de samenwerkende vervoerders (zie hoofdstuk 2 van deze rapportage) bijna geen klagers meer van het 'kastje-naar-de-muur' worden gestuurd, glipt er toch nog wel eens één tussendoor. In deze gevallen bemiddelt het OV loket uiteraard.

Mijn splinternieuwe OV-chipkaart heb ik op 4 december in gebruik genomen. Daar heb ik een GVB only maandabonnement op gezet. Toen ik op 15 december naar mijn werk wilde gaan, bleek de chipkaart defect te zijn. Na telefonisch overleg met klantenservice OV chipkaart heb ik mijn kaart teruggestuurd. Op 24 december kreeg ik een mail van hen dat zij mij een nieuwe kaart zouden sturen en die heb ik ontvangen op 27 december. Omdat de OV-chipkaart buiten mijn schuld defect was geraakt, hoefde ik daarvoor geen kosten te betalen. Ik kreeg de melding dat het abonnement er weer op gezet zou worden en dat het saldo teruggestort zou worden. Ik ging ervan uit dat ik een deel van de kosten, namelijk de periode waarin ik geen gebruik heb kunnen maken van mijn abonnement gecompenseerd zou krijgen. Dit bleek echter niet te kloppen. Ik kreeg een brief met de mededeling dat er geen saldo op stond en dat ik niets teruggestort zou krijgen. heb op 13 januari een klacht ingediend bij OV chipkaart en op 14 januari kreeg ik het antwoord dat zij daar niet voor verantwoordelijk zijn, zij hebben het lopende abonnement er weer op gezet en ik werd verwezen naar het GVB. Het abonnement was niet twee weken opgeschort, dus liep gewoon ten einde op 3 januari 2015. Dit vind ik onterecht omdat ik van 15 december tot en met 27 december extra kosten heb moeten maken. Op 22 januari heb ik een klacht hierover ingediend bij het GVB. Gisteren werd ik hierover gebeld door het GVB. Dit bedrijf verwijst weer naar OV chipkaart, met als gevolg dat ik geen compensatie zal ontvangen voor de extra door mij gemaakt kosten. Dit vind ik onterecht omdat mijn kaart buiten mijn schuld om defect is geraakt. Er is niemand die eindverantwoordelijkheid neemt en ik blijf met een negatieve nasmaak zitten.

Prettig is dat het GVB heeft aangegeven in de toekomst anders met deze klachten om te zullen gaan. Het GVB heeft deze klacht overigens naar tevredenheid van de reiziger opgelost. Zij schreef ons hierover het volgende:

Dat bedrag krijg ik volgende week op mijn rekening gestort. Er is mij toegezegd dat ze met dit soort klachten anders om zullen gaan in de toekomst. Daar ging het mij eigenlijk om, dat bedrijven je niet steeds van het kastje naar de muur sturen, waarbij niemand uiteindelijk verantwoordelijkheid neemt.

Tabel 3: categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0,3
Arriva	7	17	35	3	5	2	1	2	37	109	7,6
Breng	1	3	4	0	1	0	0	1	6	16	1,1
Connexxion	2	21	21	1	2	1	2	2	21	73	5,1
EBS	0	1	2	0	0	0	0	0	3	6	0,4
GVB	1	3	2	0	3	3	1	0	10	23	1,6
HTM	5	0	12	0	3	5	0	0	10	35	2,4
Hermes	0	0	2	0	2	0	0	0	2	6	0,4
Klantenservice OVC	0	0	0	6	0	0	0	0	101	107	7,5
NS Fiets	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1
NS International	0	2	4	2	0	1	1	1	4	15	1,0
NS	17	18	418	10	23	44	18	39	236	823	57,5
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	0	1	0	6	0	0	2	9	0,6
Qbuzz	1	7	18	1	2	1	2	0	7	39	2,7
RET	0	2	12	0	0	3	1	0	17	35	2,4
Syntus	3	2	7	2	2	0	0	1	10	27	1,9
U-OV	3	1	25	0	17	0	0	2	10	58	4,1
Veolia Transport	5	3	4	3	1	2	1	1	15	35	2,4
OV algemeen	1	0	0	0	0	0	0	0	6	7	0,5
Totaal	46	80	566	34	61	69	27	49	497	1.429	100,0

Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in categorieën. Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders.

De meeste klachten die het OV loket ontving betreffen de categorieën dienstuitvoering en vervoersbewijs. Absoluut gezien is het aantal klachten bij dienstuitvoering gedaald. In dezelfde periode vorig jaar ontving het OV loket 755 klachten over dienstuitvoering. In het laatste kwartaal van 2014 waren dit 711 klachten. Dit heeft met name te maken met de daling van het aantal klachten hierover bij NS. De klachten in de categorie vervoerbewijs

hebben te maken met in- en uitchecken, restitutie bij vergeten uit te checken, kosten van de kaart. Bij tabel 4 een verdere uitsplitsing van de categorie vervoerbewijs.

Het eerste kwartaal kenmerkt zich vaak door klachten over wijzigingen in de dienstregeling. De dienstregelingsklachten bij Arriva komen vooral uit de concessie DAV (Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden) en Oost-Brabant. Reizigers klagen dat zij slechtere aansluitingen hebben. De 21 klachten in de categorie dienstregeling bij Connexxion hebben met name te maken met de nieuwe dienstregeling die in Zeeland is ingevoerd. In hoofdstuk 3 van deze rapportage hebben we hier al aandacht aan besteed.

Het relatief hoge aantal klachten bij Veolia in de categorie vervoersbewijs ten opzichte van de andere categorieën komt vooral voor rekening van de twee concessies in Limburg. De klachten hebben onder andere te maken met tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie.

De dienstuitvoeringsklachten over HTM hebben voornamelijk betrekking op vertragingen en uitgevallen ritten bij Randstadrail en andere tramlijnen.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Enkel/retour	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
Arriva	4	2	0	1	0	0	0	2	0	7	7	3	2	3	0	6	0	0	4	2	0	0	9	21	0	0	73
Breng	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	3	2	0	0	13
Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	14	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	13	6	0	0	41
EBS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	6
GVB	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4	2	0	3	0	0	1	0	1	0	1	0	4	3	0	0	23
HTM	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	16
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	5
KS OVC	16	0	21	0	2	3	20	0	0	18	0	11	1	21	0	0	42	0	3	14	15	0	32	1	0	0	220
NS International	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6
NS	30	12	6	8	1	1	3	1	1	24	63	50	8	39	6	32	5	6	22	13	27	1	58	67	6	9	499
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Qbuzz	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	1	13
RET	1	1	1	0	0	1	0	0	0	5	5	3	0	2	0	2	0	0	0	1	1	0	5	8	0	0	36
Syntus	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4	2	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	3	6	0	0	23
U-OV	0	3	0	1	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	0	0	18
Veolia Transport	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	5	8	0	0	28
geen vervoerder info	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	12
totaal	59	20	29	10	3	5	25	6	1	70	115	76	15	78	6	45	48	6	37	33	45	2	148	137	6	10	1035

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 kunnen worden toegekend.

De klachten over de aanschaf van de kaart hebben vooral te maken met de verplichte vervanging van de OV-chipkaart en de kosten die dit met zich meebrengt (dit geldt niet voor NS-jaarabonementhouders, zij betalen geen kosten voor aanschaf en vervanging). Reizigers zijn het er niet mee eens dat ze na vijf jaar hun kaart moeten vervangen en dat dit weer 7,50 euro kost.

Ik kreeg recent een mail dat ik een nieuwe OV-chipkaart moet aanvragen en dat dit mij 7,50 euro gaat kosten. Ik vind dit een rare gang van zaken omdat ik al een OV chipkaart heb, die prima werkt en dat ik nu gedwongen word om een nieuwe te kopen. Dit is naar mijn idee geldklopperij.

Wat verder opvalt in de klachten in het eerste kwartaal is dat bij verkeerde bestellingen bij NS en bij de annulering van een bestelling reizigers lang moeten wachten op hun geld. Ondanks de toezegging van 10 dagen wachttijd, duurt het soms langer.

Op 21 januari bestelde ik per abuis een traject-jaarkaart bij NS, die ik direct weer annuleerde omdat ik een maandkaart nodig had. Ik kreeg per omgaande bevestiging hiervan terug met daarin de melding dat het restitutiebedrag binnen 10 werkdagen op mijn rekening bijgeschreven zou zijn. Omdat dit maandag 9 februari nog niet op mijn bankrekening was bijgeschreven, nam ik contact op met het in de mail vermelde telefoonnummer. De medewerker die mij te woord stond, deelde mij mee dat het bedrag inderdaad klaar stond, maar dat het door een "kink in de kabel" nog niet was overgemaakt. Zij zou dit opnemen met de afdeling finance, waarna het bedrag alsnog zou worden overgemaakt. Zojuist nam ik nogmaals contact op om naar de stand van zaken te vragen. De medewerkster die mij te woord stond, meldde mij dat het bedrag inderdaad klaar stond en dat het binnen 30 werkdagen zou worden overgeschreven. Ik refereerde aan de e-mail die ik ontvangen heb op 21 januari waarin vermeld stond dat het restitutiebedrag binnen 10 werkdagen op mijn rekening zou worden bijgeschreven. Volgens deze NS medewerkster kon hiervan geen sprake zijn, de termijn zou 30 dagen bedragen.

Dit probleem is ons enkele malen gemeld. We hebben deze klacht met NS besproken. NS heeft aangegeven dat de processen van annulering van bestellingen en restitutie van abonnementsgeld niet juist doorlopen zijn, maar dat dit nu is gecorrigeerd, waardoor reizigers niet meer zo lang hoeven te wachten op hun geld.

Hoewel de aantallen minder zijn dan vorig jaar, ontvangt het OV loket nog steeds klachten over de gevolgen van het verplicht in- en uitchecken per 9 juli 2014. Reizigers die nog niet eerder geconfronteerd waren met de verandering (incidentele reizigers, reizigers met een jaartrajectkaart) melden ons dat zij tegen problemen aanlopen.

Een reiziger met een jaartrajectkaart meldt dat hij met zijn nieuwe kaart geen recht meer heeft op dalkorting in de middagspits, terwijl dit met de Jaartrajectkaart wel het geval was.

Mijn jaartrajectabonnement loopt eind januari af. NS heeft besloten dit type abonnement op te heffen en mij een Traject Vrij abonnement aan te bieden. Hierdoor gaan mijn "oude rechten" om in de avondspits met 40 procent korting te reizen (op een ander traject) verloren. Kan dit zomaar? Ik vind de manier waarop de NS met haar trouwe klanten omgaat bijzonder onplezierig. Helaas is er voor mij geen andere keuze mogelijk dan een Traject Vrij abonnement af te sluiten, ik moet tenslotte toch met het OV naar mijn werk. Als het bijvoorbeeld een energieleverancier was geweest, was ik allang overgestapt.

Ook over het feit dat met een trajectvrijkaart een incidentele klassewissel van 2 naar 1 duurder en minder eenvoudig is geworden, ontvangen wij klachten van reizigers.

Met een Traject Vrij abonnement blijkt het niet mogelijk te zijn een klassewissel (van 2 naar 1) te kopen voor een bepaald traject. Er kan alleen een klassewissel worden gekocht voor een hele dag. Op de kortere trajecten moet ik daardoor meer voor de reis betalen dan in de reisplanner staat aangegeven. Het instructiefilmpje van NS over klassewissel maakt hiervan geen melding, waardoor de klant met een Traject Vrij abonnement op het verkeerde been wordt gezet.

Het OV loket blijft deze klacht en de andere hierboven besproken problemen in het overleg met NS aan de orde stellen.

Klachten over het in- en uitchecken hebben vooral te maken met gemiste *checkouts* en problemen met saldo. Bijvoorbeeld dat er iets fout is gegaan met in- en uitchecken, waardoor er meer geld is afgeschreven dan de bedoeling was. Bij deze klachten helpt het soms om reizigers uit te leggen hoe de procedure in elkaar zit, maar soms moet het OV loket bemiddelen met vervoerders omdat er inderdaad teveel saldo is afgeschreven. Gelukkig zijn vervoerders in dit soort gevallen vaak bereid om de problemen goed op te lossen. Dit kwartaal vallen de klachten over Connexxion op. Reizigers meldden dat er ondanks hun abonnement toch saldo werd afgeschreven. Wij hebben bij Connexxion aandacht gevraagd voor deze problemen. De problemen werden veroorzaakt door foute instellingen van de incheckapparatuur en Connexxion heeft ervoor gezorgd dat reizigers het teveel afgeschreven saldo terugkregen.

De klachten over de klantenservices van bedrijven zijn gedaald ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar en ten opzichte van het vorige kwartaal, toen hierover ruim 100 klachten binnenkwamen. De meeste klachten hebben betrekking op NS en Klantenservice OV-chipkaart. De klachten gaan onder andere over afhandeling van klachten over keuzedagen, over medewerkers die soms onvoldoende of verkeerde informatie geven en over de afhandeling van problemen rond automatisch opladen.

Bij het trefwoord tariefhoogte valt het aantal klachten over Arriva op. Deze klachten hebben betrekking op de prijsverhoging van abonnementen en de verschillen in tarief bij de heen- en terugreis.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	Totaal	%
BRU	Regio Utrecht	U-OV	21	16	21	58	4,5
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Veolia	3	2	0	5	0,4
	Bus Rotterdam	RET	4	4	1	9	0,7
	Haaglanden Stad	HTM	4	11	5	20	1,6
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	13	8	4	25	1,9
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	2	2	5	9	0,7
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	1	1	0	2	0,2
	Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	271	349	200	820
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	5	10	6	21	1,6
	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	2	0	2	4	0,3
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	3	2	7	0,5
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	3	0	0	3	0,2
Provincie Flevoland – Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	5	2	2	9	0,7
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	3	0	2	5	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	6	5	14	1,1
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	2	3	8	13	1,0
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	11	5	18	1,4
	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	2	3	5	0,4
	Veluwe	Syntus	3	3	1	7	0,5
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	6	5	14	1,1
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia	5	7	2	14	1,1
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia	4	5	4	13	1,0
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	9	6	5	20	1,6
	West-Brabant	Veolia	2	0	4	6	0,5

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	Totaal	%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	3	0	3	0,2
	Haarlem-IJmond	Connexxion	3	4	2	9	0,7
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	6	1	0	7	0,5
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	3	0	0	3	0,2
	Midden-Overijssel	Syntus	5	2	2	9	0,7
	Regio Twente	Syntus	0	1	5	6	0,5
	Vechtdallijnen	Arriva	2	3	2	7	0,5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	7	3	2	12	0,9
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	7	1	10	18	1,4
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	8	0	6	14	1,1
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	4	3	1	8	0,6
	Zuid-Holland Noord	Arriva	4	5	1	10	0,8
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	1	1	3	5	0,4
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	2	1	7	0,5
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	13	5	5	23	1,8
	Waterland	EBS	2	1	3	6	0,5
	Zaanstreek	Connexxion	1	0	0	1	0,1
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	6	3	6	15	1,2

Tabel 5 geeft een overzicht van klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuis horen.

In hoofdstuk 3 van deze rapportage is al gesproken over de gevolgen van de nieuwe dienstregeling voor de reizigers in het streekvervoer. Veel reizigers hebben hierover bij het OV loket geklaagd.

Het aantal klachten over de provincie Friesland is hoger dan vorig jaar. Zoals we bij tabel 2 al schreven heeft dit vooral te maken met klachten over Qbuzz, die rijdt in Zuid-Oost Friesland.

Opvallend is dat er een aantal klachten is binnengekomen over vertragingen waardoor de overstap tussen NS-treinen en Arriva-treinen niet lukte. Dit speelt zich vooral af in de concessiegebieden Noordelijke treindiensten, Achterhoek/Rivierenland. Reizigers hadden geen recht op geld terug bij vertraging hoewel de reis meer dan een half uur vertraagd was.

Bij de geld terug regeling wordt gekeken naar de vertraging per vervoerder en die was minder dan 30 minuten.

Opvallend is ook de uitschieter in klachten in januari bij het stadsvervoer Amsterdam. De klachten betreffen onder andere reizen met de nachtbus en geldigheid van een kaartje, lijnen waarvan haltes zijn opgeheven en de klantvriendelijkheid van het personeel.