

ov loket



**Kwartaalrapportage OV loket
1 april 2011 – 30 juni 2011**

Colofon

Het OV loket, in 2008 met financiële steun van het toenmalige ministerie van Verkeer en Waterstaat opgericht, ontvangt klachten van OV-gebruikers die niet afdoende door vervoerders zijn verholpen. Het OV loket adviseert reizigers over het te volgen traject en bemiddelt indien nodig. Het OV loket heeft daarnaast als doel overheden en vervoerbedrijven te adviseren over verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Daarmee doet het OV loket geen wetenschappelijk onderzoek, maar rapporteert het over 'pijnpunten', zoals deze door de reizigers worden ervaren. Die 'pijnpunten' zijn direct verbeterpunten. Zo wil het OV loket inspireren tot verbetering van het openbaar vervoer over de hele linie.

OV loket

www.ovloket.nl

033-4220455

1. Voorwoord

De kwaliteit van het openbaar vervoer wordt niet alleen bepaald door OV-bedrijven, maar ook door concessieverlenende overheden. Dat was een belangrijke conclusie in de eerste kwartaalrapportage 2011 van het OV loket. Het zijn immers de overheden (Rijk, provincies, stedelijke regio's) die met vervoerders afspraken maken over de kwaliteit en de prijs van het openbaar vervoer. In de praktijk blijkt dat die overheden behoorlijk autonoom besluiten nemen over zaken als tarieven, frequentie, betalingsmogelijkheden en dergelijke. Hierdoor ervaren reizigers vooral problemen als ze van het ene concessiegebied naar het andere reizen. En dat gebeurt nogal gauw in een klein land met 19 concessieverleners en 70 concessiegebieden.

De vorige kwartaalrapportage heeft veel stof doen opwaaien. De media zagen de rol van de overheid als het gaat om de kwaliteit van het openbaar vervoer als een nieuwsitem en hebben hieraan veel aandacht besteed. We kregen ook reacties van stakeholders en van vervoerbedrijven, die het terecht vonden dat de rol van overheden in beeld was gekomen. Het sterkt ons in de opvatting dat niet procedures en bestaande systemen en evenmin de belangen van overheden en vervoerbedrijven centraal moeten staan. Nee, het belang van de OV-gebruiker moet veel meer op de voorgrond komen. Dit bepleit het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer, al sinds zijn start in 2008.

Steeds meer partijen onderkennen het probleem. Dit blijkt ook uit het rapport van de commissie-Meijdam, dat eind juni 2011 is verschenen. Deze commissie kwam, op verzoek van de minister van Infrastructuur en Milieu, met verstandige oplossingen voor een groot aantal problemen rond de OV-chipkaart. "De commissie heeft bij het zoeken naar aanbevelingen en oplossingen het gemak voor de OV-reiziger centraal gesteld", zo luidt het leidende principe terecht. We gaan in deze rapportage nader in op de aanbevelingen van de commissie-Meijdam.

Een steeds groter deel van Nederland gaat intussen over op de OV-chipkaart. Daardoor komen ook voortdurend nieuwe problemen aan het licht, terwijl 'oude' problemen soms nog altijd om een oplossing vragen. Uit de klachten die het OV loket het afgelopen kwartaal heeft moeten registreren, blijkt opnieuw hoe noodzakelijk het is dat veel meer over de grenzen van concessiegebieden wordt gekeken en dat veel meer wordt samengewerkt in het belang van de reiziger.

Niettemin stelt het OV loket tevreden vast dat steeds meer partijen onderkennen dat het belangrijk is om problemen van OV-gebruikers op centraal niveau in kaart te brengen. Het is bovendien goed te kunnen melden dat partijen op wie de klachten gericht zijn, deze vaak ook serieus nemen.

Er is al veel gedaan en er is nog wel werk te doen, maar stap voor stap komen we toch dichterbij ons gemeenschappelijke doel: beter openbaar vervoer.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten OV loket tweede kwartaal 2011

Het OV loket is er om te rapporteren over zaken die volgens reizigers niet goed gaan in het openbaar vervoer, maar ook om voor reizigers resultaten te boeken. Dat doen we door klachten te bundelen en aanbevelingen te doen voor een structurele oplossing van problemen. Daarnaast doet het OV loket aan concrete bemiddeling voor individuele reizigers.

Commissie–Meijdam

De OV–chipkaart was de afgelopen jaren een ‘topic’ voor het OV loket. Over geen enkel ander onderwerp kwamen zoveel klachten binnen en over geen enkel ander onderwerp hebben we zoveel concrete aanbevelingen geformuleerd. Via ons, via andere instanties en via de OV–gebruikers zélf kwamen de problemen ook onder de aandacht van de minister en de Tweede Kamer.

Voor de minister was dit reden de commissie ‘Permanente Structuur en Dubbel opstaptarief in de treinrailketen’ in te stellen, die kortweg naar haar voorzitter de commissie–Meijdam wordt genoemd.

Eind juni 2011, dus vlak voor het einde van deze verslagperiode, kwam de commissie met een uitgebreid en helder advies onder de titel ‘Het spoor naar slagkracht’.

De commissie signaleert onder andere wat het OV loket ook als een groot knelpunt ervaart, namelijk: “De afstemming en besluitvorming over zaken die de individuele concessie overstijgen en een nationale impact hebben, verlopen traag. Soms komen besluiten in het geheel niet tot stand, wat het reisgemak niet ten goede komt.” De commissie legt de vinger op de zere plek als ze constateert dat vooral problemen ontstaan als reizigers gebruik maken van verschillende OV–bedrijven in verschillende concessiegebieden.

De opdracht van de commissie–Meijdam was beperkt. Hij had betrekking op de OV–chipkaart en op het treinvervoer. Dit betekent dat veel afstemmingsproblemen die zich daarbuiten voordoen niet aan de orde zijn gekomen. Niettemin trekt de commissie veel verstandige conclusies.

Het OV loket is vooral blij met het advies een OV–autoriteit in te stellen, waarin alle vervoerders en (de)centrale overheden deelnemen en ook consumenten worden vertegenwoordigd. Deze OV–autoriteit zou moeten zorgen dat besluiten van nationaal belang sneller worden genomen. Bovendien zou de OV–autoriteit verantwoordelijk moeten worden voor het beleid ten aanzien van de OV–chipkaart, waaronder gebruikersgemak, innovatie en kostenbesparing. Deze aspecten leveren – als gevolg van vergaande decentralisatie en gebrek aan samenwerking tussen vervoerders en overheden – veel klachten van reizigers op.

Een OV–autoriteit kan tot een forse kwaliteitsverbetering leiden. Interessant is dat de commissie–Meijdam vindt dat de OV–autoriteit zich in de toekomst – afgezien van de OV–chipkaart – ook met andere “concessieoverstijgende onderwerpen met een nationale impact” zou moeten gaan bezighouden.

Een ander, meer praktisch punt is het enkelvoudige in- en uitchecken. Het is voor veel reizigers onlogisch dat zij bij een enkele reis van A naar B, bij een overstap naar een andere spoorvervoerder, opnieuw moeten uit- en inchecken. De commissie wil dat hieraan een einde komt. Dit geldt ook voor het dubbele opstaptarief. Een reiziger die met de OV-chipkaart reist, betaalt twee keer het opstaptarief bij een overstap tussen NS en een andere spoorvervoerder. Met het papieren kaartje betaalt de reiziger in één keer het bedrag van de totale reis, maar dan is er wel sprake van tariefintegratie op het spoor. De commissie-Meijdam wil zo snel mogelijk een einde maken aan dubbel in- en uitchecken en aan het dubbele opstaptarief. Dat is terecht.

Een belangrijk resultaat is ook dat de commissie-Meijdam in haar rapport aangeeft dat er één aanspreekpunt moet komen voor reizigers. Op dit moment is er geen duidelijke instantie waar reizigers met vragen terecht kunnen. Wij geven dit als OV loket al zeer lange tijd aan via onze rapportages en melden dit ook vaak als knelpunt bij de vervoerders. Het is goed dat dit punt nadrukkelijk door de commissie is benoemd.

Nieuwe OV-chipkaart; veel gedoe en ingewikkelde procedures

Als reizigers tegen problemen aanlopen met de OV-chipkaart zijn deze in veel gevallen te wijten aan ingewikkelde procedures. Het omzeilen van procedures blijkt vaak niet mogelijk en het wijzigen ervan kan zeer lang duren.

Een heel duidelijk voorbeeld van omslachtige procedures die niet in het belang van de reiziger zijn, is het verlengen van de NS-Voordeelurenkaart.

Reizigers met een voordeelurenabonnement krijgen dit geleverd op een persoonlijke OV-chipkaart van de NS. Hierop kunnen ze vervolgens andere producten laden, zoals automatisch opladen of kortingsregelingen van andere vervoerbedrijven. De OV-chipkaart heeft echter een geldigheidsduur die anders kan zijn dan de geldigheid van het abonnement. Is de geldigheidsduur van de OV-chipkaart (meestal 5 jaar) voorbij, dan krijgt een reiziger van NS een nieuwe OV-chipkaart opgestuurd. Hij of zij moet vervolgens veel handelingen verrichten op verschillende locaties en bij verschillende vervoerders om de nieuwe kaart op dezelfde manier te laten werken als de oude. Een greep uit de mogelijke handelingen:

- Er moet automatische incasso worden aangevraagd op de nieuwe kaart.
- Als er saldo op de oude kaart staat, kan dit niet overgeboekt worden naar de nieuwe kaart. De eigenaar moet de oude kaart opsturen en dan wordt het geld op zijn/haar rekening gestort.
- Is het saldo minder dan 30 euro dan kan dit bij een balie een station gebeuren. Is het meer dan 30 euro, dan moet overboeking schriftelijk worden aangevraagd bij Trans Link Systems. Staat er automatisch opladen op de kaart, dan moet het altijd via Trans Link Systems.
- Als er behalve het voordeelurenproduct van NS nog andere producten op de kaart staan (busabonnement, dalurenkorting bij andere spoorvervoerders en dergelijke) dan moet de reiziger bij elke vervoerder afzonderlijk het product laten overzetten

naar de nieuwe kaart. (Dit kan vaak niet en betekent dat reizigers producten opnieuw moeten aanschaffen).

- Om transactieoverzichten te kunnen inzien moet via de website van Klantenservice OV-chipkaart ook deze optie weer geactiveerd worden.

Het is nog maar een greep uit de vele zaken die aan de orde kunnen komen. Het is erg omslachtig en kost reizigers soms zelfs geld, zoals blijkt uit het volgende voorbeeld:

“Van NS kreeg ik een nieuwe OV-chipkaart omdat mijn oude kaart niet meer geldig was. Ik kreeg geen uitleg hoe ik de producten op mijn nieuwe kaart kon overzetten. Na een mail was dit gedeeltelijk opgelost, maar voor de ‘Oost-Nederland dalkorting’ die ik op mijn kaart heb staan, werd ik verwezen naar Connexxion, de vervoerder die rijdt in dit gebied. De dalkorting van Connexxion heb ik in september 2010 op mijn kaart gezet en is een jaar geldig. De korting op mijn nieuwe kaart zetten, kost mij € 7,50. Ik heb de klantenservice van de OV-chipkaart en van Connexxion hierover gemaild. Het advies was mijn chipkaart op te sturen. Dit is geen optie, want die chipkaart moet ik natuurlijk gebruiken. Nu gebruik ik dus de nieuwe kaart voor de NS voor de voordeelurenkorting en de oude kaart voor de bus voor de Oost-Nederland dalkorting. Dat is natuurlijk erg lastig, want voor je het weet gebruik je de verkeerde kaart en dan heb je geen korting.”

Het OV loket heeft het probleem bij NS neergelegd, waar het gelukkig direct werd erkend. Met NS is afgesproken dat het verstrekken van nieuwe OV-chipkaarten wordt stopgezet totdat de procedure verbeterd is en gebruiksvriendelijker is.

Overige resultaten

Daarnaast zijn – mede dankzij de inspanningen van het OV loket – in het tweede kwartaal van 2011 verschillende zaken structureel verbeterd:

- Bij de Arriva-treinen is sinds 1 mei het NS-voordeelurenabonnement geldig, zodat men ook daar met korting kan reizen.
- Sinds 16 mei worden OV-chipkaarten waarbij de automatische incasso is mislukt niet meer direct geblokkeerd. Kaarthouders krijgen nu eerst een brief en vervolgens nog een herinneringsbrief en pas daarna wordt een kaart eventueel geblokkeerd. Dit laatste gebeurt ook als de openstaande schuld hoger is dan 60 euro of wanneer de betalingstermijn na de herinneringsbrief wordt overschreden.
- Sinds 1 mei kunnen bij de automaten van NS ook reisproducten van andere vervoerders worden opgehaald en vice-versa. Hiermee is het aantal ophaalpunten in Nederland aanzienlijk uitgebreid.

- Sinds 1 juni hoeven studenten geen studenten OV-chipkaart meer aan te vragen. Het studentenreisproduct kan vanaf die datum op iedere persoonlijke OV-chipkaart worden geladen. Steeds meer aankomend studenten zijn in al het bezit van een persoonlijke OV-chipkaart en kunnen daarop hun studentenreisproduct zetten. In de "oude" situatie moesten studenten een speciale kaart aanvragen en vervolgens het studentenreisproduct daarop laden. Dit heeft vooral in 2010 voor een hoog aantal klachten gezorgd. Hoewel de student nu zelf verantwoordelijk is voor de aanschaf van een persoonlijke OV-chipkaart en hiervoor kosten moet maken, verwacht het OV loket dat het aantal klachten over dit onderwerp in de toekomst zal afnemen.

En dan boekt het OV loket ook resultaten voor individuele reizigers. Denk bijvoorbeeld aan de reizigers die een nieuwe OV-chipkaart aanschaffen, die meteen al defect blijkt te zijn. Het komt nog wel eens voor. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat reizigers met een defecte kaart deze kunnen opsturen of zich melden bij een loket. Als dan wordt vastgesteld dat de kaart al defect was, wordt uit coulance een nieuwe kaart verstrekt. Het OV loket werd het afgelopen kwartaal enkele malen benaderd door reizigers die zeiden dat ze in zo'n geval een nieuwe kaart moesten kopen. Het OV loket heeft dit gemeld aan TLS, de organisatie die verantwoordelijk is voor de OV-chipkaart, waarna de reizigers alsnog gratis een nieuwe kaart ontvingen.

Verder krijgt het OV loket vaak klachten van reizigers die vermoeden dat er in de berekening van de kosten van een reis een fout zit. Voor reizigers is het bijna niet mogelijk om dit door de vervoerder te laten oplossen. Als OV loket komen wij er vaak wel doorheen. Een voorbeeld: een reiziger merkte op dat hij in een bus in Almere elke dag teveel betaalde (€ 0,70 teveel per rit). Hij had het probleem neergelegd bij Connexxion, maar het enige dat hij daar te horen kreeg was dat hij restitutie kon aanvragen. Het was volgens hem echter een groter probleem. Wij hebben dit bij Connexxion aangekaart en de klager had inderdaad gelijk. Er bleek iets niet te kloppen in de software, waardoor stelselmatig de verkeerde prijs voor deze route in rekening werd gebracht. Dit probleem is inmiddels door Connexxion verholpen.

3. Cijfers 1 april t/m 30 juni 2011

In het tweede kwartaal van 2011 zijn in totaal 1.036 klachten binnengekomen bij het OV loket. Ruim de helft (597) daarvan had betrekking op de OV-chipkaart.

Tabel 1. Klachten per categorie

maand/categorie	april	mei	juni	Totaal	Percentage
Boetebeleid	14	18	19	51	4,9
Dienstregeling	8	21	11	40	3,9
Dienstuitvoering	54	56	60	170	16,4
Informatievoorziening	10	14	13	37	3,6
Personeel	9	12	7	28	2,7
Station- en haltevoorziening	26	21	15	62	6,0
Veiligheid en overlast	4	11	8	23	2,2
Vervoermiddel	4	7	6	17	1,6
Vervoersbewijs	194	175	239	606	58,5
Totaal	323	335	378	1036	

Kijken we naar de verdeling van klachten over de verschillende categorieën die het OV loket hanteert, dan komen de cijfers van het tweede kwartaal 2011 grotendeels overeen met die van het eerste kwartaal. De meeste klachten vallen in de categorie 'Vervoersbewijs'. Deze wordt daarom afzonderlijk behandeld in tabel 4. Opvallend is verder dat de categorie 'Dienstuitvoering' hoog scoort. Hierop wordt in tabel 3 nader ingegaan.

Tabel 2 biedt een overzicht van de binnengekomen klachten per vervoerder. Er zijn opnieuw veel klachten gekomen over NS. Dat is begrijpelijk omdat NS ook de meeste reizigers vervoert. In de verslagperiode kregen we veel klachten over de Voordeelurenkaart van NS. Dit onderwerp is in het vorige hoofdstuk uitgebreid besproken.

Opvallend in vergelijking met het eerste kwartaal van 2011 is dat er in het tweede kwartaal minder klachten zijn geregistreerd over de klantenservice OV-chipkaart/TLS. Dat waren er in het tweede kwartaal 174 tegenover 350 in het eerste kwartaal.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand/Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	Percentage
Arriva	21	17	28	66	5,8
Breng	2	-	7	9	0,8
Connexxion	34	35	40	109	9,6
Fastferry	1	-	-	1	0,1
GVB	25	18	25	68	6,0
GVU	1	1	1	3	0,3
Hermes	2	1	2	5	0,4
HTM	10	7	18	35	3,1
Klantenservice OV-chipkaart/TLS	68	62	44	174	15,3
NS	141	142	171	454	40,0
NS Fiets	1	-	-	1	0,1
NS Hispeed	5	19	9	33	2,9
OV 9292	4	2	3	9	0,8
OV-Fiets en OV-Scooter	2	-	1	3	0,3
ProRail	1	1	-	2	0,2
Qbuzz	2	14	6	22	1,9
Regio NS	-	1	-	1	0,1
RET	13	11	13	37	3,3
Syntus	2	10	20	32	2,8
Treintaxi	1	-	-	1	0,1
Veolia	24	20	18	62	5,5
Waterbus	1	-	1	2	0,2
Regiotaxi	-	2	-	2	0,2
Totaal	364	363	407	1134*	

*De totalen van de bovenstaande tabel zijn hoger dan de absolute aantallen ingediende klachten. Dit is het gevolg van het feit dat aan één klacht meer dan één vervoerder kan worden gekoppeld.

Tabel 3. Klachten per categorie per vervoerder

categorie/vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal
Arriva	13	3	6	2	-	3	-	1	38	66
Breng	-	-	-	-	-	-	-	1	8	9
Connexxion	6	3	9	2	7	-	-	1	81	109
Fastferry	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
GVB	3	-	13	2	5	1	1	-	43	68
GVU	-	-	1	-	-	-	-	-	2	3
Hermes	-	1	-	-	1	1	1	-	1	5
HTM	-	2	9	2	1	2	-	-	19	35
Klantenservice OV-chipkaart	2	-	-	6	-	-	2	-	164	174
NS	22	18	95	14	7	45	14	10	229	454
NS Fiets	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
NS Hispeed	5	3	11	5	-	1	1	2	5	33
OV 9292	-	1	-	6	-	-	-	-	2	9
OV-Fiets en OV-Scooter	-	-	-	-	-	1	-	-	2	3
ProRail	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
Qbuzz	-	5	5	-	1	1	1	-	9	22
Regio NS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
RET	1	-	12	1	3	3	-	-	17	37
Syntus	-	1	4	-	1	3	-	-	23	32
Treintaxi	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Veolia	2	3	11	1	2	3	-	2	38	62
Waterbus	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Regiotaxi	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Totaal	54	40	183	41	28	67	21	17	683	1134*

*De totalen van de bovenstaande tabel zijn hoger dan de absolute aantallen ingediende klachten. Dit is het gevolg van het feit dat aan één klacht meer dan één vervoerder kan worden gekoppeld.

Tabel 3 biedt een overzicht van de klachten per vervoerder en per categorie. Zoals al bleek uit tabel 1 scoort de categorie ‘Dienstuitvoering’ zeer hoog. Dit was ook het geval in het eerste kwartaal van 2011, toen voornamelijk als gevolg van het winterweer. In het tweede kwartaal waren er weinig vergelijkbare excessen op het spoor en toch kwamen er opnieuw veel klachten over de dienstuitvoering. En opnieuw betroffen die klachten vooral NS. Ze gingen over verschillende onderwerpen: vertragingen, het missen van treinen, overvolle treinen en dergelijke. Ook de vakantiedienstregeling, die in de meivakantie gold, leverde diverse klachten op, vooral omdat in die periode vaak werd gereden met kortere treinstellen.

Ook waren er veel klachten over de slechte informatievoorziening van NS bij geplande vertragingen door werkzaamheden. Reizigers meldden dat zij zeer kort van te voren pas op de hoogte werden gesteld van de gevolgen van de werkzaamheden en dat de informatievoorziening ter plekke ook slecht was. Een voorbeeld van zo’n klacht:

Nu ik voor de derde keer merk dat geplande werkzaamheden aan het spoor op het traject Hoorn – Amsterdam niet gecommuniceerd worden met de reizigers, dien ik hierover een klacht in. Er zijn geen blauwe vertrekstaten, er staat niets op de website van NS, er is de dagen ervoor niets omgeroepen op het perron en er staat niets op de informatieborden boven het spoor en niets op de digitale matrixborden. De enige manier om erachter te komen dat de reis twee keer zo lang zal duren is een reis plannen via internet of met de iPhone app. Dan staat zonder blikken of blozen een verlengde reistijd van een uur tot een uur en vijftwintig minuten aangegeven. Onderweg moet de reiziger er dan maar achterkomen dat de trein een andere route rijdt en in plaats van een intercity een stoptrein is geworden. Zelfs bij de informatiebalie is hardnekkig doorvragen de enige manier om de aap uit de mouw te krijgen. Wij hebben deze klacht in ons maandelijks klachtenoverzicht opgenomen en doorgestuurd aan de NS.

Bij klachten in de categorie ‘dienstuitvoering’ valt op dat naast NS ook GVB, HTM en RET hoger scoren dan in de vorige periodes. Dit is het gevolg van stakingen in mei en juni in Den Haag, Rotterdam en Amsterdam tegen voorgenomen bezuinigingen. Reizigers klaagden vooral over het feit dat zij zich gedupeerd voelden.

Om te beginnen alle begrip voor de stakingen. Maar gisteren stond ik vanaf 9.20 uur te wachten op tenminste zes bussen die niet meer kwamen op halte Vrijzicht. De bus daarvoor was te vroeg zodat ik deze net miste. Als gevolg hiervan kon ik lopen naar station Sloterdijk. Ik was woest. Staken prima, maar als beloofd wordt tot 10.00 uur te rijden wil ik hierop ook kunnen vertrouwen.

Wat verder opvalt is dat er twee klachten zijn binnengekomen over de Waterbus. Deze dienst vaart tussen Dordrecht, Sliedrecht, Papendrecht en Gorinchem. Hier is de OV-chipkaart ingevoerd en de klachten gaan over de verhoogde tarieven als gevolg van de invoering van de OV-chipkaart.

Over Syntus kwamen relatief veel klachten binnen. Dit heeft ermee te maken dat op de Syntustreinen nu ook met de OV-chipkaart gereisd kan worden. Dit levert bij reizigers problemen op. Een gedeelte van de klachten gaat over onbekendheid met procedures. Denk daarbij aan de noodzaak opnieuw in te checken als een reiziger overstapt naar een andere vervoerder. Ook werd geklaagd over het feit dat een reiziger geen korting krijgt als deze met de NS-voordeelurenkaart op saldo reist. Een voorbeeld van een reiziger die problemen ervaart met in- en uitchecken:

Op het treintraject Elst-Arnhem rijden zowel NS als Syntus. Bij in- en overstappen moet ik steeds eerst kijken van welke vervoerder de eerstvolgende trein is en afhankelijk daarvan bij de goede paal inchecken. Zomaar snel in de eerste trein stappen is er niet meer bij. Overstappen in Arnhem betekent uitchecken bij Syntus en inchecken bij NS. Gisteren bij een overstap op perron 3 bleken er helemaal geen Syntuspalen te staan om in te checken. Navraag bij een NS-hoofdconducteur leverde het antwoord op: "Dat weet ik niet." Syntuspalen staan alleen op perron 6, werd mij verteld door een medereiziger. Dus wat dan? Trein voorbij laten gaan en op en neer naar spoor 6? Reizen per trein met verschillende vervoerders is bijzonder onaantrekkelijk op deze manier. Volgende keer maar weer de auto?!

Deze klacht hebben wij gemeld zowel aan de NS als aan Syntus.

Ook zijn er in het tweede kwartaal meerdere klachten binnengekomen over de 'Veluweconcessie' (Noord-West Gelderland), die sinds december 2010 door Syntus wordt gereden. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld capaciteit en om vertragingen.

Lijn 108 van Ede naar Apeldoorn is om half 5 een klein busje. En dat terwijl er rond deze tijd heel veel mensen in de bus zitten. Ik heb al zeker vijf keer meegemaakt dat de bus overvol zat. Van achterin tot voorin stond het propvol! Een klein busje is prima, maar rond spitsuur ('s ochtends en einde middag) kan het echt niet!

Tenslotte zijn ook over Veolia meer klachten dan anders binnengekomen. Daarbij gaat het vooral om klachten over vervoer per trein en vaak gaat het om dezelfde klachten als hierboven omschreven bij Syntus. Dus: onbekendheid met het feit dat de NS-voordeelurenkaart verchipt niet geldig is op de Veolia-treinen (waardoor reizigers duurder uit zijn) en problemen met in- en uitchecken bij het overstappen naar een andere vervoerder.

Tabel 4. Klachten categorie vervoersbewijs versus vervoerder

Trefwoord/ vervoerder	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Enkel/retour	Fietsen, bagage, huisdieren mee	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Opzeggen/verlengen	Afschaffing papieren kaartje/strippekaart	Totaal
Arriva	3	3	-	-	1	1	1	1	12	5	2	2	2	-	1	4	1	7	19	-	-	-	-	2	67
Breng	-	1	-	-	-	-	-	-	4	1	-	1	-	-	1	-	-	3	3	-	-	-	-	-	14
Connexxion	6	2	-	-	1	4	1	-	37	3	-	1	5	-	1	4	3	39	28	1	-	-	1	6	143
GVB	6	2	-	-	2	7	-	-	19	4	1	2	6	-	1	3	3	20	7	-	1	-	3	-	87
GVU	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3
Hermes	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
HTM	-	2	-	-	-	-	-	-	13	3	1	-	-	-	-	3	-	9	3	-	1	-	-	-	35
KS OV-chipkaart TLS*	38	3	9	-	14	61	-	-	10	-	1	37	15	-	12	31	2	80	4	1	-	1	12	1	332
NS	26	15	10	3	4	9	5	1	46	29	12	17	12	-	23	55	-	35	74	7	-	3	52	26	464
NS Fiets	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
NS Hispeed	-	-	-	2	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	9
OV 9292	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3
OV-Fiets /scooter	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	5
Qbuzz	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	1	1	3	5	-	-	-	-	-	14
RET	3	1	1	-	2	1	-	-	5	2	-	-	1	-	1	2	1	7	5	-	1	-	-	-	33
Syntus	-	6	1	-	-	-	-	-	8	4	1	2	-	-	2	1	-	3	15	1	-	-	1	3	48
Veolia	3	3	-	-	-	-	1	-	15	11	-	6	1	1	1	3	2	10	19	-	-	-	-	-	76
Waterbus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
Totaal	87	39	21	5	24	83	8	2	173	68	20	70	42	1	43	107	13	218	188	10	4	4	69	38	1337

De totalen van de bovenstaande tabel zijn hoger dan de absolute aantallen ingediende klachten. Dit is het gevolg van het feit dat aan één klacht meer dan één trefwoord kan worden gekoppeld. Het unieke aantal klachten over vervoersbewijzen bedraagt 606.

*Hoewel Klantenservice OV-chipkaart niet verantwoordelijk is voor boetebeleid, problemen met abonnementscombinaties, reizen in groepsverband of bijvoorbeeld afschaffing papieren kaartje, kunnen klachten toch aan hen toebedeeld worden. Reizigers hebben bij een klacht over een van de bovenstaande onderwerpen contact gezocht met de klantenservice OV-chipkaart en werden daar vervolgens niet goed geholpen of doorverwezen.

In tabel 4 worden de klachten in de categorie 'Vervoersbewijs' (de grootste klachtencategorie) gerelateerd aan de verschillende vervoerders. Meer dan de helft van het aantal klachten binnen deze categorie heeft betrekking op de OV-chipkaart (533 klachten). Dit zijn voornamelijk klachten over in- en uitchecken (en daaraan gekoppeld restitutieproblemen), over de aanschaf van kaarten, over de kosten van kaart en over defecte kaarten en de procedure bij aanschaf van een nieuwe OV-chipkaart.

Opvallend is dat er veel meer klachten zijn binnengekomen die we hebben ondergebracht onder het trefwoord 'Opzeggen/verlengen'. In het eerste kwartaal van 2011 waren dat er 22, in het tweede kwartaal 69. Dit heeft te maken met het feit dat de NS reizigers met een NS-voordeelurenkaart nieuwe kaarten toestuurt, omdat de technische levensduur van de kaart (niet het abonnement!) tijdens de duur van het abonnement afloopt. Reizigers worden vervolgens geconfronteerd met allerlei handelingen en procedures die zij moeten volgen om de nieuwe kaart werkend te krijgen. Dit type klachten is in het begin van deze rapportage al behandeld.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV Autoriteit	Maand /concessie	Vervoerder	april	mei	juni	Totaal
BRU	Spitsvervoer Utrecht	Connexxion	-	-	-	
BRU	Stadsvervoer Utrecht	Connexxion	4	1	1	6
BRU	Regiovervoer Utrecht (incl. sneltram Utrecht Nieuwegein en IJsselstein)	Connexxion	2	5	2	9
Gemeente Almere/Provincie Flevoland	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	-	3	-	3
Gemeente Lelystad io Provincie	Stadsvervoer Lelystad	Connexxion	-	-	-	0
Ministerie van IenM	Harlingen – Terschelling Vlieland	Rederij Doeksen	-	-	-	0
Ministerie van IenM	Harlingen – Terschelling	Rederij EVT	-	-	1	1
Ministerie van IenM	Holwerd – Ameland/Schiermonnikoog	Wagenborg	-	-	-	0
Ministerie van IenM	Texel-Vlieland	Rederij de Vriendschap	-	-	-	0
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS Reizigers	140	143	168	451
Ministerie van IenM	Den Helder – Texel	Teso	-	-	-	0
OVbureau Groningen Drenthe, prov. Friesland, prov. Flevoland	HOV Groningen-Heerenveen- Emmeloord-Lelystad	Connexxion	1	1	5	7
Ovbureau Groningen/Drenthe	HOV Groningen – Drenthe	Arriva Touring	-	1	-	1
Ovbureau Groningen/Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	1	10	6	17
Ovbureau Groningen/Drenthe	Kleinschalig OV Groningen- Drenthe	CS, DVG, De Grooth	-	-	-	0
Provincie Friesland	Stadsvervoer Leeuwarden	Nuis, UVO/Van Dijk, VMNN	1	-	-	1
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	1	1	-	2
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland	Connexxion	2	-	-	2
Provincie Friesland	Ameland	Arriva	-	-	-	0
Provincie Friesland	Vlieland	TCR (ioV Arriva)	-	-	-	0
Provincie Friesland	Terschelling	Arriva/TCR	-	-	-	0
Provincie Friesland	Schiermonnikoog	Arriva	-	-	-	0
Provincie Friesland/Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	5	9	6	20
Provincie Gelderland	Treindienst Zutphen – Apeldoorn	Regio NS	-	1	-	1
Provincie Gelderland	Veluwe	Syntus	-	4	5	9
Provincie Gelderland	Treindienst Arnhem-Tiel	Syntus	-	-	1	1
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort (Valleilijn)	Connexxion	-	-	-	0
Provincie Gelderland	Treindienst Arnhem-Winterswijk	Syntus	-	-	4	4
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	7	7	15
Provincie Gelderland/Regio Twente	Treindienst Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	Syntus	-	-	2	2
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg	Veolia	6	2	2	10
Provincie Limburg	Zuid-Limburg	Veolia	8	8	3	19

OV Autoriteit	Maand /concessie	Vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Veolia	1	1	1	3
Provincie Noord-Brabant	HOV Breda –Oosterhout – Utrecht	Veolia	–	–	–	0
Provincie Noord-Brabant	Midden-Brabant	Veolia	–	1	1	2
Provincie Noord-Brabant	Oost Brabant (incl. stadsvervoer Oss)	Veolia	1	3	–	4
Provincie Noord-Brabant	Meierij (incl. Stadsdienst 's-Hertogenbosch)	Veolia	–	–	1	1
Provincie Noord-Brabant/Provincie Limburg	Spoorvervoer Nijmegen – Roermond, Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade	Veolia	7	3	9	19
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord en Texel (incl. Alkmaar)	Connexxion	6	–	5	11
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	–	–	1
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	–	1	2	3
Provincie Noord-Holland	Fast Flying Ferries IJmuiden-Amsterdam	Connexxion	1	1	–	2
Provincie Overijssel	Treindienst Zwolle-Kampen	NS Reizigers	–	–	–	0
Provincie Overijssel	Treindienst Zwolle – Emmen	NS Reizigers	–	–	–	0
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Syntus	–	1	3	4
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	2	1	2	5
Provincie Zeeland	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	–	–	2	2
Provincie Zeeland	Fast Ferry Vlissingen-Breskens	Veolia	–	–	–	0
Provincie Zeeland	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia	–	2	–	2
Provincie Zeeland	Noord Zeeland (Schouwen-Duiveland en Tholen)	Connexxion	–	1	1	2
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	4	–	4	8
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede Lingelijn)	Arriva	2	5	7	14
Provincie Zuid-Holland	Duin- en Bollenstreek/Leiden, Midden-Holland/Rijnstreek	Connexxion	2	4	6	12
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda – Alphen aan de Rijn	NS Reizigers	–	–	–	0
	Extra spitsdiensten trein Alphen a/d Rijn	NS Reizigers	–	–	–	0
Provincie Zuid-Holland	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus (Arriva/Koninklijke Doeksen)	1	–	3	4
Regio Twente	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion (bus), Syntus iov Connexxion Trein	1	2	2	5
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	2	1	2	5
Stadsgewest Haaglanden	Regionaal busvervoer Haaglanden	Veolia	4	5	1	10

OV Autoriteit	Maand /concessie	Vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden agglomeratie – Den Haag HTM bus	HTM	4	3	12	19
Stadsgewest Haaglanden	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer Randstadrail Den Haag/Rotterdam tot Pijnacker Zuid	HTM	5	2	9	16
Stadsregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	1	1	1	3
Stadsregio Amsterdam	Waterland	Arriva	4	–	2	6
Stadsregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	26	18	24	68
Stadsregio Amsterdam	Amstelland–Meerlanden (incl Zuidtangent Amsterdam)	Connexxion	3	1	5	9
Stadsregio Amsterdam	Zuidtangent Haarlem–Vijfhuizen	Connexxion	–	–	–	0
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem–Nijmegen	Breng	5	5	7	17
Stadsregio Rotterdam	Streekvervoer Voorne–Putten / Rozenburg	Connexxion	2	–	3	5
Stadsregio Rotterdam	Treindienst Rotterdam – Hoek van Holland	NS Reizigers	–	–	–	0
Stadsregio Rotterdam	Rail Rotterdam (tram en metro)	RET	10	8	10	28
Stadsregio Rotterdam	Randstadrail Rotterdam–Den Haag tot Pijnacker–Zuid	RET	–	1	–	1
Stadsregio Rotterdam	Rotterdam stadsvervoer (busvervoer)	RET	1	–	3	4
Stadsregio Rotterdam	Concessie Fast Ferry – Hoek van Holland – Maasvlakte	RET	–	–	–	0
Provincie Overijssel/Provincie Flevoland	IJsselmond (Flevoland/Overijssel)	Connexxion	–	1	4	5
Regio Twente	Zutphen / Hengelo / Oldenzaal	Syntus	–	–	–	0
Stadsregio Rotterdam	Rotterdam Bus Streek Overig	Qbuzz	4	–	–	4

Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het werkelijke aantal. Dit komt omdat niet elke klacht die binnenkomt concessiegebonden is. Eén klacht kan wel meerdere concessies betreffen.

In de rapportage wordt in hoofdstuk 4 een apart onderdeel gewijd aan concessie gerelateerde problemen.

In het overzicht van concessies valt op dat er veel klachten binnenkomen over de concessies in Limburg. Dit is zowel spoor- als busvervoer. De klachten zijn divers, maar hebben grotendeels te maken met het gebruik van de OV-chipkaart en slechte informatievoorziening door Veolia binnen Limburg.

Over het stadsvervoer Amsterdam zijn ook veel klachten binnengekomen. Dit is echter gelijk aan andere periodes. Er zijn geen opvallende problemen te melden.

Ook het aantal klachten van de concessie Hoofdrailnet (spoorvervoer NS) is hoog. Het gaat hierbij om de grootste concessie met de meeste reizigers.

4. Nieuwe trends

Veel klachten die bij het OV loket binnenkomen, hebben een vergelijkbaar karakter. Toch zijn er ook elk kwartaal weer nieuwe klachten en nieuwe trends te bespeuren. In dit hoofdstuk zetten we enkele min of meer nieuwe ontwikkelingen op een rij, waarvan de meeste opnieuw een direct gevolg zijn van gebrek aan samenwerking in de verschillende regio's.

Kortingsproducten

In de vorige kwartaalrapportage heeft het OV loket geconstateerd dat er te weinig samenwerking is tussen concessiegebieden in het openbaar vervoer. Dat verwijt geldt de overheden – die de concessies verlenen – en de OV-bedrijven die de dienst uitvoeren. Dat blijkt steeds duidelijker nu de OV-chipkaart in steeds meer regio's wordt ingevoerd.

Neem de kortingsproducten die binnen een bepaalde stad of regio geldig zijn. Zo'n product, dat geladen kan worden op een OV-chipkaart, geeft reizigers de mogelijkheid een abonnement aan te schaffen met een korting op reizen binnen de regio. Het kortingsabonnement van de RET kost bijvoorbeeld 6 euro per maand en geeft 20 procent korting op reizen in Rotterdam.

Dit is op zich een mooi initiatief voor reizigers die veel gebruik maken van het openbaar vervoer in een bepaald gebied. Er zit echter een addertje onder het gras. Wie binnen 35 minuten overstapt naar een andere vervoerder of concessie betaalt normaal gesproken niet opnieuw het basistarief van 79 eurocent. Wie een kortingsproduct heeft, betaalt dit bedrag wel. Een kortingsproduct geldt namelijk alleen binnen een bepaald concessiegebied of bij een bepaalde vervoerder. Zodra je daar buiten gaat, wordt het eenmalige basistarief opnieuw in rekening gebracht. Een reiziger wordt hier door RET bij aanschaf wel via de website op gewezen, maar de consequenties dringen lang niet altijd door.

Ik reis met de RET van Rotterdam naar Den Haag en vervolgens in Den Haag één halte met de tram. Bij de RET heb ik een kortingsproduct (20 procent korting). Bij overstappen van RET op de Haagse HTM en van de HTM op de RET moet ik twee keer het basistarief betalen. En dit terwijl op de site van de OV-chipkaart zonder mitsen en maren staat dat bij overstap binnen 35 minuten niet het basistarief opnieuw verschuldigd is. De RET heeft in uitgebreide correspondentie gesteld dat het feit dat ik een kortingsproduct heb, reden is dat het basistarief opnieuw geïncasseerd mag worden bij zo'n overstap. Ik ben het hier totaal niet mee eens. Ten eerste heb ik in de praktijk nu helemaal niet de beloofde 20 procent korting, maar ben ik duurder uit. Bovendien zie ik niet in waarom ik als vaste klant kosten moet betalen die ik als incidentele reiziger niet zou hoeven te betalen.

Het OV loket heeft naar aanleiding van deze klacht contact gehad met RET; dit bedrijf blijft bij zijn standpunt dat deze gang van zaken correct is. RET zegt de reiziger duidelijk te informeren over het feit dat het kortingsproduct niet geldt in andere concessiegebieden en dat dan dus opnieuw het basistarief moet worden betaald.

Het is ons gebleken dat RET deze informatie inderdaad verstrekt, maar de regeling lijkt ons onredelijk. Als een kortingsproduct eenmaal op de OV-chipkaart staat, kun je het niet even 'uitzetten' op het moment dat je over de concessiegrenzen heen reist. Met andere woorden: je moet van te voren goed weten dat je dat niet doet, want bij een concessieoverschrijdende reis ben je duurder uit, juist als gevolg van het kortingsproduct...

Een oplossing hiervoor is er momenteel niet. Vervoerders geven soms als oplossing dat je een extra OV-chipkaart moet afschaffen waar je dat kortingsproduct niet opzet en die je gebruikt voor reizen met een overstap buiten het kortingsgebied.

In de vorige rapportage heeft het OV loket al voorzichtig gewaarschuwd voor problemen die kunnen ontstaan als er meer dan één (kortings)producten op een OV-chipkaart staan. Helaas is ons vermoeden dat dit een serieus probleem zou kunnen worden terecht geweest. Reizigers met meer kortingsproducten blijken vaak níet de korting te krijgen waarop ze recht hebben. Vervoerders onderschrijven dit probleem en geven als oplossing dat een reiziger meer OV-chipkaarten moet aanschaffen om gebruik te kunnen maken van de verschillende kortingsregelingen.

Hermes meldt het volgende op zijn website: "Het dalkortingproduct werkt niet samen met het "Dalkortingproduct Oost Nederland" en de OV-Studentenproducten. Wanneer reizigers die een van beide producten op hun P-kaart hebben staan, toch gebruik willen maken van de dalkorting in Noord-Brabant dan kunnen zij het dalkortingproduct het beste op een aparte OV-chipkaart laden of het eerder aangeschafte product van de OV-chipkaart af laten halen."

Conclusie: wie met korting wil reizen, moet dus meer OV-chipkaarten aanschaffen. Het idee achter de OV-chipkaart was echter juist dat de reiziger met één kaart door heel Nederland zou kunnen reizen. Bovendien worden reizigers zo op kosten gejaagd. Een extra OV-chipkaart kost immers opnieuw € 7,50.

Opladen OV-chipkaart

Nu een steeds groter deel van Nederland overgaat op de OV-chipkaart, ontstaan ook steeds meer problemen met het opwaarderen van kaarten en met het opladen van reisproducten. Op stations langs trajecten waar NS niet rijdt (bijvoorbeeld Arnhem/Winterswijk waar Syntus rijdt of de Maaslijn waar Veolia rijdt) kunnen reizigers hun OV-chipkaart niet opwaarderen en kunnen ze geen reisproducten ophalen. Er staan geen automaten van de dienstdoende vervoerder en de NS-kaartautomaten die op deze stations staan, hebben niet de functionaliteit om kaarten van andere vervoerders op te waarderen of hun reisproducten af te leveren.

Het OV loket heeft navraag gedaan bij de betrokken vervoerders, die echter vooral naar elkaar verwijzen. Hier ligt naar onze mening een rol voor de concessieverlener(s). Voor een brede acceptatie van de OV-chipkaart als basisvoorziening is het van essentieel belang dat reizigers op stations hun OV-chipkaart kunnen opwaarderen en producten kunnen ophalen.

Veolia heeft inmiddels aangegeven na de zomer duidelijke ophaal/laadpunten vóór de stationsgebouwen te gaan plaatsen. Dit is een goede zet. Het blijft natuurlijk wel vreemd dat er op de stations automaten staan die hiervoor niet kunnen worden gebruikt.

Instapservice

Hoe slecht soms wordt samengewerkt, blijkt ook uit het volgende voorbeeld:

Een mindervalide reiziger die zich verplaatst met een scootmobiel maakt regelmatig gebruik van de instapservice van NS. Zo wilde hij kort geleden instappen op het nieuwe station Emmen-Zuid. Op de site van de NS had hij gelezen dat dit station beschikt over de in- en uitstapservice. Hij maakte een afspraak voor instaphulp, maar op de afgesproken datum en tijdstip was er geen instapservice aanwezig. Hierdoor miste hij een belangrijke afspraak in Den Haag. Hij nam contact op met NS. Daar verwees men hem door naar Arriva, die op deze lijn rijdt. Arriva gaf echter aan dat zij alleen verantwoordelijk is voor de exploitatie van de treinlijn, maar dat de NS voorlopig de in- en uitstapservice zou blijven verzorgen. NS was hiervan blijkbaar niet op de hoogte. Vervolgens nam meneer contact op met de provincie Drenthe. Die vertelde hem dat de vervoerders dit moeten oplossen. En zo was hij weer terug bij af.

Internationale reizen

Het OV loket ontving meer klachten dan gebruikelijk over de Fyra en internationale treinen van NS Hispeed. Reizigers ondervinden onder andere problemen bij de informatievoorziening.

Wie op Schiphol bij de automaat een kaartje koopt voor NS Hispeed, krijgt soms de melding dat je het gevraagde traject ook met de Fyra kunt afleggen, wat duurder, maar ook sneller zou zijn. Dit advies wordt soms ook gegeven als Fyra helemaal niet sneller is.

Zondag 8 mei landden wij na een (vlieg)reis van in totaal 26 uur om 06.35 uur op Schiphol. Met in totaal 50 kilogram bagage wilden wij de directe trein van Schiphol naar Middelburg nemen. Bij aankoop van het kaartje gaf de automaat ook een kortere route met Fyra aan tegen bijbetaling van € 2,10 per persoon. Ik kende deze mogelijkheid niet, maar het plattegrondje toonde een duidelijk kortere route. Ik besloot dit extra kaartje te kopen. Beneden op het perron vroeg ik een conducteur waar ik moest instappen en hoe dat in zijn werk gaat. Hij moest dat op zijn telefoon even nakijken en begon al met de mededeling dat er tussen Roosendaal en Bergen op Zoom geen trein reed en we daar per bus vervoerd zouden worden. Dat bleek geen pretje, want we zouden met onze bagage in Roosendaal een trap op en een trap af moeten sjouwen en vervolgens buiten naar een bus. Voor wat betreft het extra kaartje meldde de conducteur ons dat de Fyra-trein circa 5 minuten na de intercity van 08.43 uur zou vertrekken om circa 20 minuten eerder dan de reguliere intercity

in Rotterdam aan te komen. Daar zouden we vervolgens weer over moeten stappen op diezelfde reguliere intercity van Schiphol. Ik vroeg hem wat het voordeel voor de klant is dat ons deze optie op de kaartjesautomaat wordt aangeboden. Hij gaf aan dat het een iets luxere trein is die in één ruk doorrijdt naar Rotterdam. Feitelijk win je er dus richting Middelburg geen tijd mee en moet je alleen maar je bagage een keer extra van de ene naar de andere trein sjouwen. We besloten dus de gewone intercity te nemen.

Niet geaccepteerde bankpassen

Een regelmatig terugkerend probleem is bankpassen die door NS-automaten niet geaccepteerd worden. Het is onduidelijk wat daarvan de oorzaak is. De klachten die hierover binnenkomen worden door ons gemeld aan de NS. Het probleem is nog niet opgelost. Dit is des te vervelender, omdat reizigers bij de automaten vaak geen andere manieren hebben om te betalen. Bovendien zijn er steeds meer stations zonder een loket.

5. Aanbevelingen

Op basis van binnengekomen klachten doet het OV loket elk kwartaal 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 problemen die wij signaleren.

Hieronder volgen onze aanbevelingen naar aanleiding van de klachten die we hebben ontvangen in de periode van 1 april 2011 tot en met 30 juni 2011. Daarnaast herhalen we enkele aanbevelingen ten aanzien van problemen waarvoor de laatste maanden helaas nog geen bevredigende oplossing is gevonden.

1. Bij het inrichten van processen en procedures in het openbaar vervoer lijken vaak de belangen van OV-bedrijven en overheden centraal te staan. De commissie-Meijdam wijst daar terecht op. Het OV loket is van mening dat processen ingericht moeten worden op het gemak van de OV-gebruiker. Voorbeelden daarvan zijn de kortingsproducten die door verschillende regio's (onafhankelijk van elkaar) worden ontwikkeld en de wijze waarop bijvoorbeeld NS omgaat met het vervangen van OV-chipkaarten waarop kortingsproducten geladen zijn. Dit soort procedures moet vanuit het perspectief van de reiziger opnieuw tegen het licht gehouden worden.
2. Wie op één OV-chipkaart meer dan één kortingsproduct laadt, ondervindt daarmee vaak problemen. Het is belangrijk dat OV-bedrijven voor dit vraagstuk zo snel mogelijk een oplossing leveren. In de vorige kwartaalrapportage signaleerden we dit probleem al voorzichtig, omdat het aantal klachten toen nog beperkt was. Inmiddels groeit het aantal klachten snel en verdient de oplossing van het probleem hoge prioriteit. Zo'n oplossing bestaat niet uit de suggestie voor elk kortingsproduct een aparte OV-chipkaart aan te schaffen; dat is in strijd met de basisgedachte van de OV-chipkaart.
3. Reizigers bij wie ten onrechte een bedrag is afgeschreven van de OV-chipkaart moeten met restitutieverzoeken terecht kunnen bij één (digitaal) servicepunt. Het terugvorderen van geld kost reizigers nog steeds te veel tijd en moeite. Dit moet voor reizigers eenvoudiger gemaakt worden. Aan vervoerders het verzoek om dit in goed onderling overleg snel te organiseren.
4. Gebruikers van de OV-chipkaart moeten deze op elk station kunnen opladen of voorzien van reisproducten. Op dit moment is dit op veel stations niet mogelijk, hetgeen het draagvlak voor de OV-chipkaart ondergraaft. Concessieverleners moeten vervoerders verplichten tot het bieden van deze service.

5. Overheden (Rijk, provincies, stedelijke regio's) moeten als concessieverleners bij het maken van afspraken met OV-bedrijven goed kijken naar de inhoud van die afspraken en naar de mogelijkheden van afstemming met andere regio's. Reizigers die concessiegrenzen overschrijden, worden geconfronteerd met een grote diversiteit aan prijzen, restitutieregelingen en dergelijke. Reizigers die van kortingsproducten gebruik maken en buiten de regio komen, zijn vaak duurder uit dan reizigers zonder zo'n kortingsproduct. Het niet opnieuw berekenen van het basistarief bij een overstap binnen 35 minuten moet gegarandeerd zijn ongeacht welk regionaal kortingsproduct er op de kaart staat.