



## **Kwartaalrapportage**

**1 juli 2016 – 30 september 2016**

# Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Resultaten derde kwartaal 2016 .....	4
1.1 Collectieve resultaten.....	4
1.2 Individuele resultaten.....	5
2. Trends derde kwartaal 2016 .....	7
2.1 Nieuw incheckprincipe bij NS .....	7
2.2 Zomerdienstregeling wekt irritatie op .....	9
2.3 Coulancregeling boetes wordt verschillend uitgevoerd.....	12
2.4 Leveringsproblemen OV–chipkaart bij Klantenservice OV–chipkaart en NS.....	16
2.5 Aandachtspunten Uitcheckgemist.nl.....	19
3. Aanbevelingen .....	21
4. Cijfers derde kwartaal 2016 .....	23

## Voorwoord

Ik geef toe, het is een beetje ons stokpaardje sinds de start van het OV loket in 2008: OV-bedrijven en overheden moeten méér samenwerken in het belang van de reizigers. Net als in alle voorgaande kwartaalrapportages, komt dit ook weer naar voren in deze rapportage over de periode juli tot en met september 2016.

Gelukkig is samenwerking intussen echt een thema geworden onder vervoerders. Er worden symposia over gehouden en het woord ligt op ieders lippen. Daar blijft het gelukkig niet bij, want er zijn diverse mooie resultaten te melden. Een goed voorbeeld is de website uitcheckgemist.nl, die sinds 8 april 2015 bestaat. Reizigers kunnen hier hun saldo terugvragen als ze niet hebben in- of uitgecheckt met hun OV-chipkaart. We zijn heel blij dat uitcheckgemist.nl er is. Er was dringend behoefte aan zo'n centraal punt voor melding en afhandeling van problemen met in- en uitchecken. Toch had de introductie sneller en beter gekund. We zijn nu anderhalf jaar verder en pas recent hebben de laatste streekvervoerders zich aangesloten bij het initiatief. NS moet zich nog aansluiten (begin volgend jaar) en de regeling geldt alleen voor wie op saldo reist en nog niet voor alle abonneementhouders. En dan zijn er nog een paar aandachtspunten (zie hoofdstuk 3.5).

Iets vergelijkbaars geldt voor de zogeheten coulanceregeling boetes. Dat is een landelijke afspraak over de wijze waarop OV-bedrijven omgaan met reizigers met een landelijk afgekocht reisrecht die incidenteel vergeten in te checken. Voorheen werden deze reizigers beboet, wat ze uiteraard vaak niet begrepen en ook door de overheid als onredelijk werd gezien. Dus kwam er een landelijke coulanceregeling: de boete wordt kwijtgescholden. Opvallend is echter dat in de uitvoering van de coulanceregeling OV-bedrijven hun eigen lijn bepalen (zie hoofdstuk 2.3). Terwijl een groep vervoerders reizigers drie keer per jaar coulance verleent, doen andere vervoerders dat alleen bij bepaalde groepen reizigers. Sommige reizigers hebben maar één of twee keer per jaar recht op kwijtschelding van een boete. En ook de termijnen waarin tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt, lopen uiteen.

Conclusie: de eerste stappen zijn gezet op weg naar meer en betere samenwerking in het openbaar vervoer. Dat is mooi. De intenties zijn er, de eerste afspraken worden gemaakt, maar nu nog zorgen voor eenheid in de uitvoering. Anders zijn we weer terug bij af. Daar heeft niemand belang bij. Zeker de reizigers niet, waar we het allemaal toch voor doen.

Annemarie den Toom  
Hoofd OV loket

# 1. Resultaten derde kwartaal 2016

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

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in onze kwartaalrapportages. In dit hoofdstuk treft u een overzicht aan van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het derde kwartaal van 2016 zijn gerealiseerd.

## 1.1 Collectieve resultaten

### **Buslijn 350**

Een reiziger meldde ons dat buslijn 350 van Leeuwarden naar Alkmaar de laatste twee jaar tijdens de spits erg vol is. Het gebeurt dat reizigers onderweg achterblijven op haltes omdat ze niet meer kunnen instappen. Ook worden haltes overgeslagen. Twee haltes voor de eindhalte zit de bus doorgaans helemaal vol. Soms moeten passagiers dan een uur wachten. De buslijn valt onder de concessie Noord- en Zuidwest Fryslân en Schiermonnikoog, maar rijdt door tot het concessiegebied Noord-Holland Noord. Het traject wordt verzorgd door Arriva. Volgens de reiziger meldt de chauffeur dagelijks aan de verkeersleiding van Arriva dat het zo niet meer gaat.

Het OV loket vond deze klacht serieus genoeg om voor te leggen aan Arriva. Dit OV-bedrijf heeft ons desgevraagd laten weten dat in de concessie Noord-Holland Noord de provincie Noord-Holland opdrachtgever is. Connexxion is de vervoerder aan wie het openbaar vervoer daar is uitbesteed; daarom mag Arriva geen extra versterkingsritten rijden.

Toch zijn de signalen van reizigers en van het OV loket niet onopgemerkt gebleven. Wij vernamen dat na overleg tussen Arriva en de provincie Noord-Holland de provincie opdracht heeft gegeven aan Connexxion om buslijn 350 te versterken. Dit betekent dat er vanaf eind september versterkingsritten rijden op deze route tussen Wieringerwerf (Motel) tot en met Middenmeer, uitgevoerd door buslijn 250 van Connexxion. Tussen Middenmeer en Alkmaar NS rijdt lijn 250 verder volgens de normale dienstregeling van Connexxion, maar deze bus gaat wel gelijk op met de tijden van de reguliere lijn 350 van Arriva, die op ditzelfde traject rijdt. Een mooi resultaat en fijn voor de betreffende reizigers.

## **Uitcheckgemist.nl**

Sinds 3 oktober zijn Connexxion en EBS aangesloten bij uitcheckgemist.nl. Dat Connexxion zich zou aansluiten, konden we in onze vorige kwartaalrapportage al melden, maar nu dus ook EBS. Via de website uitcheckgemist.nl kunnen reizigers het saldo terugvragen van een gemiste check-in of check-uit bij de vervoerders. In hoofdstuk 2.5 van deze rapportage besteden we uitgebreider aandacht aan uitcheckgemist.nl.

## **1.2 Individuele resultaten**

### **Net op tijd voor de bruiloft**

Een reiziger stond om 7.00 uur op het station Amsterdam Bijlmer om de trein te nemen naar Groesbeek voor de bruiloft van haar zus, waarbij zij getuige zou zijn. Om 7:15 uur viel de eerste trein richting Nijmegen uit. Een NS-medewerker liet weten dat de volgende twee treinen uit de dienstregeling ook niet zouden rijden. De medewerker belde een taxi voor haar en zei dat ze een bonnetje moest vragen aan de taxichauffeur; dit zou ze nodig hebben om de kosten te declareren.

Na de bruiloft diende de reiziger een verzoek in tot terugbetaling van de taxikosten van € 300. Dit werd echter afgewezen. NS verwees naar de algemene voorwaarden, waarin staat dat de vervoerder niet aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door vertragingen. Wij besloten toch een bemiddeling te starten en namen contact op met de vervoerder. NS liet weten navraag te hebben gedaan bij de betreffende medewerker. Die zou gezegd hebben dat ze geen toezegging had gedaan, maar alleen dat de reiziger kon proberen de kosten terug te vragen. Omdat sprake was van een bijzondere situatie en de informatie van de medewerker niet helemaal duidelijk was, stelde NS voor een deel van de taxikosten (namelijk € 130) te vergoeden. Mevrouw kreeg niet het hele bedrag vergoed omdat ze volgens NS onvoldoende marge in haar reisschema had ingebouwd. Natuurlijk hoopte de reiziger het volledige bedrag terug te krijgen, maar gezien de algemene voorwaarden van NS waaruit blijkt dat NS niet aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door vertragingen, vindt het OV loket dit een redelijke en coulante tegemoetkoming.

### **Een reisje naar Parijs**

Een reiziger maakte online een reservering voor twee treintickets voor een trip naar Parijs. Hij boekte per ongeluk twee tickets op de Thalys voor Parijs-Amsterdam in plaats van voor Amsterdam-Parijs. Hij nam contact op met NS International en legde uit dat hij een fout had gemaakt. De vervoerder beriep zich op de algemene voorwaarden en stelde dat de kosten niet konden worden vergoed. Om toch naar Parijs te kunnen, moest hij vervolgens € 270 betalen voor nieuwe tickets.

Hoewel de voorwaarden duidelijk zijn en de fout bij de reiziger zelf ligt, startte het OV loket een bemiddelingstraject bij NS International. Tot onze vreugde reageerde NS International

positief. Vanwege de algemene voorwaarden die gelden voor de Thalys, zei men het geld niet terug te kunnen geven, maar de reiziger kreeg een internationaal geldende NS-tegoedbon voor het bedrag van de ongebruikte tickets. De reiziger was tevreden met de geboden oplossing.

### **Boete kwijtscholden**

Een reiziger met een geldige trajectkaart voor het traject Venray–Nijmegen kreeg een boete in de trein van Veolia omdat de conducteur zijn kaart niet kon uitlezen. Op station Nijmegen Centraal, waar hij zijn kaart liet controleren, werd vastgesteld dat de kaart in orde was en dat er een trajectabonnement op stond. Op de terugreis kwam opnieuw een conducteur langs en toen bleek de kaart ook gewoon in orde te zijn. Toch viel er enkele weken later een factuur van Veolia op de mat: de boete verhoogd met de ritprijs. De reiziger diende bezwaar in bij Veolia, maar zonder resultaat. De ‘rekening’ werd bovendien verhoogd met incassokosten. De reiziger vroeg het OV loket om hulp. Wij namen contact op met Veolia en vroegen om kwijtschelding van de boete. Dat de kaart niet uitgelezen kon worden, bleek het gevolg van defecte apparatuur van de conducteur. De reiziger had bovendien een afgekocht reisrecht voor dit traject. Veolia bood aan de boete en de incassokosten kwijt te schelden. Toen stond nog steeds de ritprijs van € 8,14 open. Wij waren van mening dat Veolia ook dit bedrag zou moeten kwijtschelden, omdat de reiziger via zijn trajectabonnement al voor de reis had betaald. Gelukkig deelde Veolia uiteindelijk deze zienswijze. De reiziger was tevreden.

### **Na lang wachten toch een kaart en vergoeding van de gemaakte kosten**

Een studente vroeg een nieuwe OV-chipkaart aan omdat haar oude kaart op 1 juli 2016 zou verlopen. Toen de nieuwe kaart zou worden geproduceerd, was er een storing bij Klantenservice OV-chipkaart (zie ook hoofdstuk 3 van deze rapportage). Daardoor ontving de studente haar nieuwe OV-chipkaart twee weken later dan normaal. Het gevolg was dat ze twee weken voor het volledige tarief reisde, hoewel ze recht had op haar studentenreisproduct. Om het geld dat hiermee gemoeid was terug te vragen, nam ze contact op met NS. Daar werd ze echter verwezen naar DUO, daar weer naar Klantenservice OV-chipkaart en uiteindelijk weer terug naar NS. Een maand later en ettelijke mails en restitutieverzoeken verder, had ze nog geen vergoeding ontvangen. Op verzoek van Klantenservice OV-chipkaart diende zij opnieuw een declaratieverzoek in, wat ze overigens al enkele keren had gedaan. Toen werd de klacht ook gemeld bij het OV loket. Wij namen contact op met Klantenservice OV-chipkaart, waar men erkende dat de afhandeling van de klacht niet goed was verlopen. De gemaakte onkosten werden vergoed. Daarnaast kreeg de studente een VVV-bon ter compensatie van alle moeite en ongemak. En misschien nog wel belangrijker: Klantenservice OV-chipkaart beloofde na te gaan hoe een dergelijke situatie in het vervolg kan worden voorkomen.

## 2. Trends derde kwartaal 2016

Op basis van binnenkomende klachten signaleert het OV loket in kwartaalrapportages ontwikkelingen en trends. Over de periode van juli tot en met september 2016 vielen de volgende zaken op.

### 2.1 Nieuw incheckprincipe bij NS

Het OV loket heeft in het derde kwartaal ruim 30 klachten ontvangen van reizigers over het nieuwe incheckprincipe van NS. Dit principe houdt in dat de eerste incheck leidend is voor de hele NS-reis. De wijziging is op 1 september 2016 ingegaan en is van belang voor NS-abonnementhouders met een Dal Voordeel, een Dal Vrij of een Voordeelurenabonnement. Reizigers klagen erover dat ze geen dalkorting meer krijgen voor een (tweede) deel van hun reis en dat het tarief hoger wordt. Uit de klachten blijkt dat reizigers zich overvallen voelen door deze wijziging van het incheckprincipe. Ook klagen ze over de informatievoorziening door NS. Sommigen vinden dat sprake is van een eenzijdige wijziging van de voorwaarden. Een enkele reiziger had juist vanwege de mogelijkheid van tussentijds uit- en inchecken een Dal Vrij abonnement aangeschaft, waarvan hij nu minder profijt van heeft.

*Per 1 september heeft NS de overstapprocedure veranderd. Voor iemand die tijdens de spits incheckt, uitstapt en daarna weer incheckt geldt na 9.00 uur niet meer de korting. Ik vind dit niet kunnen: een kortingskaart is een kortingskaart. Eigenlijk ben ik van mening dat NS automatisch iedereen met een kortingskaart reductie moet geven na 9.00 uur.*

De aanleiding voor de wijziging is dat op steeds meer stations poortjes zijn geplaatst. Bij twaalf stations (onder andere Amsterdam Muiderpoort, Amsterdam Zuid, Amsterdam Bijlmer en Hilversum) is het nodig de poortjes te passeren om op een ander perron te komen, ook al blijf je met NS reizen. Zo kan het gebeuren dat iemand die in de daluren (met korting) zijn reis begint door deze overstap in de spits moet uitchecken en dan weer inchecken en opeens het spitstarief moet betalen. Met andere woorden: de dalkorting vervalt, terwijl in feite gewoon dezelfde reis wordt voortgezet. Tot 1 september bood NS deze gedupeerde reizigers een tijdelijke oplossing: ze konden het verschil tussen het kortingstarief en het volle tarief terugvragen.

Omdat dit omslachtig bleek voor zowel de reizigers als voor NS, is een oplossing gevonden in het wijzigen van het incheckprincipe. De eerste incheck is nu geldend voor de hele reis. Start een reiziger zijn reis bij NS in de daluren en stapt hij over tijdens spitsuren, dan blijft hij bij NS toch het daltarief betalen. Ook geldt voor de hele NS-reis de lange afstandskorting.

En als reizigers opnieuw (binnen 35 minuten) inchecken bij NS hoeven ze ook niet opnieuw het instaptarief te betalen. Een deel van de reizigers is hiermee geholpen, een ander deel juist niet. Die laatste groep bestaat uit reizigers die incheckten in de spits en uitstapten na de spits om uit te checken en opnieuw in te checken, om zo hun reis te vervolgen met het daltarief.

NS zegt dat in de praktijk slechts bij 0,05 procent van de reizen van deze mogelijkheid van strategisch in- en uitchecken gebruik werd gemaakt. De groep die door de nieuwe regeling wordt gedupeerd, is volgens NS veel kleiner dan de groep die ervan profiteert. Het aantal reizen waarop voor 1 september *nadeel* werd ondervonden van het gedwongen in- en uitchecken door het sluiten van poortjes (op bijvoorbeeld station Hilversum) betrof dit voorjaar meer dan een derde van alle gevallen waarin een tariefwisseling plaatsvond. Omdat er steeds meer stations zullen komen met gesloten poortjes verwachtte NS dat dit aandeel nog verder zou toenemen, waarschijnlijk tot meer dan de helft van de gevallen met een tariefwisseling. Om die reden en omdat deze klanten het nadeel niet bewust opzoeken en het niet kunnen voorkomen, heeft NS deze oplossing gekozen. Voor een aanzienlijke groep reizigers is hiermee een probleem opgelost. Dat is ook de reden dat consumentenorganisaties – die vertegenwoordigd zijn in het Locov – met deze wijziging hebben ingestemd.

Reizigers die hun dalkorting voor het tweede deel van de reis nu kwijt zijn, kunnen geen beroep doen op een vergoeding. In uitzonderingsgevallen is NS bereid eenmalig uit coulance het prijsverschil te vergoeden, met name voor de klanten die verrast waren door deze wijziging. Het OV loket begrijpt dat er een 'weeffout' in het systeem zat die moest worden opgelost en dat een groep reizigers hiervan profiteert. Tegelijkertijd vindt het OV loket dat er ook oog moet zijn voor de abonneementhouders en dus vaste klanten die nu meer moeten betalen. Het zou mooi zijn als er een oplossing wordt geboden die alle abonneementhouders ten goede komt.

NS laat desgevraagd weten dat reizigers die binnen één reis gebruik willen blijven maken van zowel het spits- als daltarief, dit kunnen blijven doen. Reizigers kunnen na het uitchecken 35 minuten wachten met inchecken voor het tweede deel van de reis. Dan wordt de reis als een geheel nieuwe reis gezien en betaalt de reiziger het daltarief als hij in de daluren reist. Dit zal voor de betreffende reizigers geen aantrekkelijk alternatief zijn vanwege de extra reistijd.

De alternatieven zijn een e-ticket kopen voor het spitsgedeelte van de reis en in- en uitchecken in de daluren of een tweede OV-chipkaart aanschaffen/gebruiken voor het eerste deel van de reis. De kosten van die extra OV-chipkaart zijn voor rekening van de reiziger.



Volgens het OV loket is hier sprake van een ‘schijnoplossing’. De abonneerhouder wordt opgezadeld met extra handelingen en extra kosten. Het kopen van een e-ticket of reizen met een extra OV-chipkaart ondergraaft bovendien het uitgangspunt van de OV-chipkaart: *één kaart voor het hele openbaar vervoer*. De beperkingen van het systeem worden zo op het bord van de reiziger gelegd. Wij roepen NS op om op zoek te gaan naar een betere oplossing voor deze groep reizigers, die – terwijl ze hetzelfde blijven betalen voor hun abonnement – er toch op achteruit zijn gegaan.

Ten aanzien van de informatievoorziening constateren wij, op grond van de klachten, dat reizigers het gevoel hadden niet goed geïnformeerd te zijn. Wij hebben NS gevraagd naar de informatievoorziening. NS heeft ons gewezen op de vele kanalen via welke informatie over de nieuwe regeling is verspreid: onder andere via de website, in het NS-forum, in de NS Extra app en in een nieuwsbrief. Het OV loket pleit er voor om bij een dergelijke ingrijpende maatregel de abonneerhouders persoonlijk te informeren. Hun gegevens zijn immers bekend bij NS. In reactie hierop heeft NS ons laten weten dat hun klanten wel persoonlijk via email zijn benaderd, mits zij toestemming hiervoor hadden gegeven.

## **2.2 Zomerdienstregeling wekt irritatie op**

Veel stads- en streekvervoerders werken in de zomer met een aangepaste dienstregeling, de zogenaamde zomerdienstregeling. Dit houdt in dat bussen op sommige lijnen aangepaste routes of met een lagere frequentie rijden. Hoewel de gemiddelde vakantie van een werkende drie weken duurt en de schoolvakantie meestal zes weken, werken de vervoerders met een zomerdienstregeling die kan oplopen tot acht of negen weken.

### **Procedure**

Vaak stelt een concessieverlener in de aanbesteding eisen aan het maximum aantal weken dat de zomerdienstregeling mag duren en ook aan de dienstregeling in die periode zelf. De vervoerder stelt vervolgens samen met de concessieverlener de exacte periode vast aan de hand van onder andere de adviesdata van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Het OV loket kreeg van reizigers verschillende klachten over de lengte van de zomerdienstregeling, vooral vanuit de concessies Brabant en Arnhem Nijmegen. Verder gingen de klachten met betrekking tot de zomerdienstregeling over langere reistijden, onduidelijke informatievoorziening en volle bussen. Wij hebben deze klachten bij de vervoerders in de genoemde regio's neergelegd en om een reactie gevraagd.

## Zomerdienstregeling Brabant

Over de concessie Brabant, waar Arriva rijdt, schreef een reiziger ons:

*De vakantiebetalingen duren steeds langer. Ooit was het drie weken, inmiddels zijn het er acht. Ik heb best begrip voor het argument 'minder reizigers', maar de gemiddelde forens heeft echt niet zoveel weken vakantie. Overvolle bussen zijn het gevolg. Ik reis met Arriva en ben in die tijd één uur per dag extra tijd kwijt door deze regeling. Kan het niet een beetje minder?*

Arriva liet dit jaar de zomerdienstregeling in Brabant één week voor aanvang van de zomervakantie ingaan, met als argument dat leerlingen de laatste een à twee weken van een schooljaar al roostervrij zijn. Vanaf 5 september 2016, de week waarin de basisscholen en de scholen voor voortgezet onderwijs weer begonnen, ging de vervoerder weer over op zijn normale dienstregeling.

Kort voor ingang van de zomervakantie werd bij Arriva bekend dat universiteiten en hogescholen al op 1 september zouden starten. Vanwege de korte termijn was het voor Arriva qua planning op dat moment niet meer mogelijk de zomerdienstregeling aan te passen. Wel heeft men geïnventariseerd om welke opleidingsinstituten dit ging en in beeld gebracht waar dit tot capaciteitsproblemen zou kunnen leiden. In die gevallen heeft Arriva extra bussen ingepland of bepaalde scholierenlijnen die week wel laten rijden.

Arriva heeft het OV loket laten weten een situatie als deze een volgende keer te willen voorkomen. Als de schoolvakanties in Brabant een volgend jaar doorlopen tot eind augustus/begin september, zal Arriva met de concessieverlener nieuwe afspraken maken over de vakantiebetaling. Dit kan betekenen dat de zomerdienstregeling met een week wordt ingekort of dat er aanpassingen op maat worden doorgevoerd.

Het OV loket is blij dat onze bezwaren, maar vooral die van de reizigers, gehoord worden en dat er wat mee gedaan wordt.

## Zomerdienstregeling regio Nijmegen

Het OV loket ontving daarnaast verschillende klachten uit de concessie Arnhem Nijmegen, waar vervoerder Hermes (dochteronderneming van Connexxion) onder de merknaam Breng rijdt. Deze klachten gingen over de uitgedunde dienstregeling van Breng in de maanden juli en augustus.

*Door de zomerdienstregeling van Breng kan ik niet meer op tijd op mijn werk komen. Ik begrijp dat het vakantie is, maar bij ons is het hoogseizoen. Het betreft de verbinding van Oosterbeek naar Burgers' Zoo. Ik heb bijna dagelijks vertraging.*

*Ik heb dagelijks meer dan 40 minuten vertraging in verband met volle bussen en extreem lage frequentie van de buslijnen. De zomerdienstregeling loopt door ondanks drukte op de universiteit. De afgelopen dagen laat de bus telkens tientallen passagiers staan bij de halte. De opvolgende bussen doen dat ook. Vaak lukt het pas na 45 minuten een krappe staplek te bemachtigen. Zeer vervelend voor een forens als ik.*

Breng liet ons weten dat in het bestek voor de concessie is aangegeven dat de zomerdienstregeling minimaal zes weken duurt in verband met de afname van reizigers in deze periode. Er wordt volgens Breng rekening gehouden met de vakanties van universiteiten en hogescholen. Breng dient elk jaar een plan voor de dienstregeling in bij de provincie. De provincie stelt deze dienstregeling vast. Breng mag voorstellen doen voor lagere frequenties in delen van het jaar, zoals de zomer.

De zomerdienstregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en besproken met de provincie Gelderland en het ROCOV (reizigersinspraakorgaan). Voorlopige conclusie over het afgelopen jaar is volgens Breng dat de geboden capaciteit tijdens de hoogzomerdienstregeling ruim voldoende was. Op één van de trajecten kan volgens Breng de spreiding van ritten van verschillende lijnen op één corridor verbeterd worden. Reizigers hebben gemeld dat bussen soms kort achter elkaar reden en daarna volgde er een periode zonder bus. Daarnaast ziet Breng ruimte voor verbeteringen op het punt van informatievoorziening. De communicatie over de hoogzomerdienstregeling moet beter en vooral eerder.

Er zijn abonneementhouders die hogere reiskosten hebben gehad, bijvoorbeeld doordat ze met ander vervoer moesten reizen vanwege de zomerdienstregeling. Het OV loket heeft gevraagd of deze abonneementhouders een verzoek tot restitutie van kosten kunnen indienen. Breng heeft ons gemeld dat verzoeken tot restitutie van geval tot geval worden beoordeeld.

## 2.3 Coulanceregeling boetes wordt verschillend uitgevoerd

Sinds eind vorig jaar is de landelijke coulanceregeling boetes van kracht. Deze houdt in dat bij reizigers met een landelijk afgekocht reisrecht die incidenteel vergeten in te checken de boete wordt kwijtgescholden. Tot die tijd gingen vervoerders hier verschillend mee om. Via het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) zijn hierover eind vorig jaar afspraken gemaakt. Het gaat bij deze regeling om reizigers met de volgende reisrechten:

OV-jaarabonnement/OV-vrij, NS-abonnement Altijd Vrij, Weekend Vrij en Dal Vrij, studentenreisproduct, Kids Vrij en een netabonnement.

Het OV loket is blij met deze regeling. NS verleent over het algemeen onbeperkt coulance en de overige vervoerders komen deze reizigers maximaal drie keer per jaar tegemoet. Voorop staat dat in- en uitchecken nodig blijft.

Het OV loket ontving dit kwartaal een aantal klachten over het boetebeleid bij verschillende vervoerders.

*Vandaag ben ik vanaf Enschede Kennispark gereden met de trein. Hiervoor moet je overstappen in Hengelo. Zoals elke dag doe ik dit netjes, ondanks de korte overstaptijd, waardoor ik vaak moet rennen om bij de trein van Syntus te komen. Vervolgens word ik gecontroleerd en blijkt dat ik niet ingecheckt ben. Ik heb uitgelegd dat ik wel heb ingecheckt en dat het dan een storing moet zijn. Maar toch een boete... (Noot van het OV loket: deze persoon heeft een studentenreisproduct op zijn kaart staan).*

Voor het OV loket zijn dit soort klachten reden geweest om na te gaan hoe de landelijke coulanceregeling in de praktijk wordt uitgevoerd en hoe vervoerders hun reizigers hierover informeren. We merken dat bij reizigers de verwachting leeft, dat als ze voldoen aan de voorwaarden van de coulanceregeling, er geen boete wordt uitgeschreven. De praktijk wijst uit dat bij bijna alle vervoerders reizigers eerst een boete krijgen en pas daarna aanspraak kunnen maken op de coulanceregeling om te boete te kunnen laten kwijtschelden. Ook blijkt dat de informatie over de coulanceregeling op websites niet altijd volledig is.

Bij een groot deel van de vervoerders kunnen reizigers met een afgekocht reisrecht drie keer per kalenderjaar hun boete ongedaan laten maken. Bij Arriva wordt onderscheid gemaakt tussen maand-, kwartaal- en jaarkaarthouders (zij kunnen respectievelijk een keer, twee keer en drie keer per jaar een boete terugvragen). Houders van een studentenreisproduct kunnen bij Arriva één keer per kalenderjaar een boete terugvragen.

Op de websites van Breng, Connexxion en Hermes kunnen wij niets vinden over boetebeleid in het algemeen en dus ook niet over de coulanceregeling. Bij de overige vervoerders staat informatie over het algemene boetebeleid netjes op de website vermeld, maar ontbreekt in een aantal gevallen weer de informatie over de landelijke coulanceregeling.

Verder merken wij dat de vervoerders verschillend omgaan met uitvoering van deze regeling. Het OV loket heeft de betreffende vervoerders (Arriva, Veolia) gevraagd waarom zij een onderscheid hebben aangebracht tussen groepen reizigers, terwijl sprake is van een landelijke coulanceregeling. Het zou volgens het OV loket logisch zijn als elke vervoerder hier op dezelfde wijze mee omgaat. Veolia geeft in een reactie aan dat per geval wordt beoordeeld of Veolia de coulanceregeling toepast of niet. Nadat de reiziger een “Bezwaar Boete” heeft ingediend, wordt beoordeeld of wel of geen coulançe wordt toegepast. Omdat hier geen sprake is van een standaard regel, wordt hierover niet gecommuniceerd op de Veolia website. Een inhoudelijke reactie van Arriva moeten wij nog ontvangen.

Onderstaand ziet u een overzicht van de regeling per vervoerder. Daarbij is per vervoerder aangegeven of de coulanceregeling vermeld wordt op de website en wat de regeling inhoudt.

Vervoerder	Landelijke coulanceregeling vermeld op website	Inhoud van de coulanceregeling
Arriva	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maandkaarthouder 1x per 365 dagen</li> <li>- Kwartaalabonnementhouder 2x per 365 dagen</li> <li>- Jaarkarthouder 3x per 365 dagen</li> <li>- Studentenreisproducthouder 1x per 365 dagen</li> </ul>
Breng	Nee	Geen informatie beschikbaar op website
Connexxion	Nee	Geen informatie beschikbaar op website
EBS	Nee, alleen algemene informatie over boetes	Geen informatie beschikbaar op website
GVB	Ja	3x per kalenderjaar een boete of proces-verbaal stop laten zetten
Hermes	Nee	Geen informatie beschikbaar
HTM	Ja	Met vooraf betaalde vervoersbewijzen (elke abonnement dat bij HTM geldig is) 3x per kalenderjaar
NS	Nee	Geen informatie beschikbaar op website
RET	Ja	3x per kalenderjaar bij vooruitbetaalde landelijke abonnementen

Syntus	Ja	3x per kalenderjaar
U-OV	Ja	3x per kalenderjaar
Qbuzz Groningen/ Drenthe en Friesland	Nee	Geen informatie beschikbaar op website
Veolia	Nee	Geen informatie beschikbaar op website

*Bron: websites van de vervoerders*

Het OV loket constateert dat niet elke vervoerder de informatie over de coulanceregeling vermeldt op de website. Als informatievoorziening voor de reiziger is dit wel gewenst. Ook blijkt dat vervoerders verschillend omgaan met het aantal keren dat een reiziger per kalenderjaar een boete ongedaan kan laten maken. Het OV loket heeft de vervoerders Breng, Connexxion en Hermes gewezen op het feit dat er helemaal geen informatie over boetebeleid in het algemeen op de website staat en dus ook geen vermelding van de coulanceregeling. Een reactie hierop moet het OV loket nog krijgen.

EBS, NS en Qbuzz vroegen wij waarom zij geen informatie over deze landelijke coulanceregeling op hun website hebben staan, terwijl een deel van de andere vervoerders dat wel heeft.

EBS geeft aan dat er een paar redenen zijn om niet helemaal te beschrijven in welke situaties er wel of geen coulance wordt gegeven. Er zijn situaties die niet passen in de regels van een coulanceregeling en dan wil EBS ook coulant kunnen zijn. En EBS wil voorkomen dat een reiziger hier rechten aan gaat ontlenu (bijvoorbeeld in bepaalde gevallen je onttrekken aan je verplichting een geldig vervoerbewijs te hebben).

Qbuzz heeft voor de regio Groningen/Drenthe navraag gedaan bij hun opdrachtgever OV-Bureau Groningen/Drenthe, die verantwoordelijk zijn voor het boetebeleid. Het OV-bureau gaat dit nakijken. Vanuit Qbuzz regio Friesland krijgen wij nog een reactie.

NS meldt ons dat bij de 'Vrij' abonnementen en het Studentenreisproduct in de praktijk geen boete wordt uitgeschreven als blijkt dat deze reiziger met dit product niet is ingecheckt en reist in de afgekochte uren of op het afgekochte traject. De reiziger heeft in die gevallen immers betaald voor deze reis of heeft recht op vrij reizen in het geval van studenten. Een werkwijze die wij van harte aanbevelen bij de overige vervoerders.

Het OV loket heeft ook gekeken naar de termijnen waarbinnen bezwaar gemaakt kan worden tegen een boete. Ook hiermee gaan vervoerders verschillend om. De volgende tabel maakt dit duidelijk.

<b>Vervoerder</b>	<b>Abonnementhouders</b>	<b>Saldoreizigers</b>
Arriva	Je krijgt voorlopig proces-verbaal. Toonrecht binnen 7 dagen	Boete betalen, binnen 7 dagen bezwaar indienen
Breng	Geen informatie beschikbaar	Geen informatie beschikbaar
Connexxion	Geen informatie beschikbaar	Geen informatie beschikbaar
EBS	Je kunt bezwaar maken. Termijn waarbinnen is niet bekend	Je kunt bezwaar maken. Termijn waarbinnen is niet bekend
GVB	Binnen 14 dagen	Binnen 14 dagen
Hermes	Geen informatie beschikbaar	Geen informatie beschikbaar
HTM	Binnen 10 dagen	Binnen 10 dagen
NS	Niet van toepassing, omdat er niet beboet wordt	Telefonisch contact opnemen met Klantenservice NS
RET	Binnen 10 dagen	Binnen 10 dagen
Syntus	Binnen 14 dagen	Binnen 14 dagen
U-OV	Binnen 10 dagen	Binnen 10 dagen
Qbuzz	Loopt via Veiligheidszorg Noord en Drenthe	Loopt via Veiligheidszorg Noord en Drenthe
Veolia	Binnen 14 dagen	Binnen 14 dagen

Bron: websites van de vervoerders

Het OV loket roept de vervoerders via het NOVB op om landelijke maatregelen uniform door te voeren. De reizigers hebben behoefte aan uniformiteit en eenduidigheid en aan goede informatievoorziening.

Het OV loket beveelt verder de werkwijze van NS aan. Hierbij wordt er in de trein niet beboet als blijkt dat een reiziger met een afgekocht reisrecht niet ingecheckt is (en reist in de afgekochte uren of op het afgekochte traject).

## 2.4 Leveringsproblemen OV-chipkaart bij Klantenservice OV-chipkaart en NS

Het afgelopen kwartaal (juli-september 2016), met een piek in augustus, ontving het OV loket ruim dertig klachten van reizigers die in verband met het aflopen van de geldigheidsduur van vijf jaar een nieuwe OV-chipkaart moesten aanvragen. Reizigers meldden ons dat ze soms vier tot zes weken (in plaats van de gebruikelijke levertijd van een week) moesten wachten op een vervangende kaart. Dit gold zowel voor NS-abonnementhouders die bij NS een vervangende kaart hadden aangevraagd, als voor OV-gebruikers die rechtstreeks via Klantenservice OV-chipkaart hun kaart wilden vervangen.

### Hoe werkt het normaal gesproken?

Als je persoonlijke OV-chipkaart verloopt, krijg je vier tot zes weken van tevoren bericht van Klantenservice OV-chipkaart om je kaart te laten vervangen. Op de website van OV-chipkaart dien je een aanvraag in om je kaart te vernieuwen. Je betaalt € 7,50 en je ontvangt deze kaart binnen een week na aanvraag.

NS-abonnementhouders krijgen enkele weken voor het opstarten van het hierboven bescheven proces bericht van NS dat de geldigheid van hun huidige kaart met abonnement bijna verloopt. Ze kunnen dan via de site van NS een nieuwe kaart aanvragen. NS stuurt de aanvraag door naar Klantenservice OV-chipkaart. De kaart wordt geproduceerd, het lopende NS-abonnement wordt op de nieuwe kaart overgezet en de kaart wordt verstuurd door Klantenservice OV-chipkaart. NS betaalt de nieuwe kaart.

### Wat ging mis en waar ging het mis?

Omdat de klachten aanhielden, nam het OV loket contact op met zowel Klantenservice OV-chipkaart als met NS. We hebben beide organisaties een overzicht van klachten gestuurd en gevraagd naar de reden van de lange levertijd.

Klantenservice OV-chipkaart liet ons weten dat er op 3 en 4 juni een storing was geweest na het vervangen van een IT-systeem. Deze systeemstoring heeft ertoe geleid dat reizigers die in de periode van 17 juni tot en met 4 juli via NS of rechtstreeks een nieuwe kaart hadden aangevraagd geen (of met een flinke vertraging een) kaart kregen.

*Ik heb een nieuwe OV-chipkaart aangevraagd in verband met het aflopen van de geldigheid van mijn oude kaart en het duurt erg lang voordat mijn nieuwe OV-chipkaart binnen is. De kaart kwam na een week niet binnen. Ik heb 0900-0980 gebeld, waar ze beloofden opnieuw te bestellen. Gebeurde weer niet, weer gebeld, opnieuw gebeld, nu met hun belofte het aangetekend te doen. Vandaag weer niets, gebeld, schuiven alles op de backoffice, die alleen per interne mail te bereiken is. Kaart is nu verlopen, mis veel reductie op mijn reizen buiten de spits.*



Dit was echter niet het enige probleem. NS kampte in dezelfde periode met een storing van de pasfotosoftware. Als de kaart van een NS-abonnementhouder verloopt en vervangen moet worden, kan vaak de oude pasfoto nog gebruikt worden. Dit kan echter niet altijd. In 2015 vroeg NS klanten toestemming voor het bewaren van hun pasfoto. Wie destijds niet had gereageerd of geen toestemming had gegeven, moest bij vervanging van de kaart een nieuwe pasfoto meesturen.

Door het probleem in de fotosoftware, die nieuwe pasfoto's moet scannen en goedkeuren, moest NS dit proces tijdelijk stopzetten. De opdracht om nieuwe kaarten aan te maken voor abonnementhouders werd met vertraging doorgestuurd naar Klantenservice OV-chipkaart, met een langere levertijd als gevolg.

*Ik heb een nieuwe OV-chipkaart aangevraagd in verband met het aflopen van de geldigheid van de oude kaart. Het duurt erg lang voordat mijn nieuwe OV-chipkaart binnen is. In juni heb ik via NS, waar ik een abonnement heb, bericht gekregen met het verzoek een nieuwe pasfoto te uploaden. Ik heb dit gedaan, waarna een bevestiging volgde. Daarna bleef het stil. Ik ging er van uit dat de nieuwe kaart in de maak was. Totdat ik 20 augustus, nadat een conducteur mij daarop wees, ontdekte dat de geldigheidsduur van mijn oude kaart op 28 augustus zou aflopen. Direct contact opgenomen met de NS, die mij doorverwees naar Klantenservice OV-chipkaart. Ook daarmee telefonisch contact gehad en op hun advies zelf een nieuwe kaart aangevraagd voor € 7,50. Op 21 augustus kreeg ik de bevestiging dat de nieuwe kaart binnen drie dagen zou worden geleverd. Inmiddels is het 26 augustus en mijn kaart verloopt over twee dagen, op zondag, en nog geen kaart binnen. Kortom: ik kan vanaf volgende week niet reizen en zeker geen gebruik maken van mijn NS-kortingsabonnement.*

## **Oplossingen**

Toen eenmaal duidelijk werd wat het probleem was, hebben zowel Klantenservice OV-chipkaart als NS maatregelen genomen. NS heeft de getroffen abonnementhouders door middel van een excuusmail/-brief geadviseerd rechtstreeks bij Klantenservice OV-chipkaart een nieuwe kaart aan te vragen. Reizigers moesten hiervoor opnieuw een pasfoto uploaden en € 7,50 betalen voor een nieuwe kaart. De getroffen klanten hebben deze kaartkosten wel terug ontvangen van NS.

Klantenservice OV-chipkaart stuurde gedupeerde kaarthouders als tussenoplossing een anonieme OV-chipkaart met € 20 saldo, zodat men kon blijven reizen. Kaarthouders met een abonnement konden bij hun vervoerder een tijdelijk abonnement aanvragen. Via een speciaal mailadres konden reizigers die extra reiskosten hadden gemaakt, een vergoeding aanvragen.

## **Communicatie**

Twee los van elkaar staande ICT-verstoringen, bij NS én bij Klantenservice OV-chipkaart, zorgden dus voor een flinke vertraging in de levertijd van nieuwe OV-chipkaarten. De NS-abonnementhouders die met NS belden met de vraag waar hun kaart bleef, werden doorverwezen naar Klantenservice OV-chipkaart, de producent van de kaart. Uit de klachten bleek dat men het idee had van het kastje (NS) naar de muur (Klantenservice OV-chipkaart) te worden gestuurd.

De informatievoorziening van beide organisaties was in het begin niet eenduidig. Een reiziger meldde ons dat een medewerker van Klantenservice OV-chipkaart liet weten dat de kaart “in het proces” zat en dat men moest afwachten. Een medewerker van NS zei dat zij het beste rechtstreeks bij Klantenservice OV-chipkaart een nieuwe aanvraag kon indienen.

In de automatische bevestiging van NS na de aanvraag stond dat de nieuwe kaart binnen drie dagen geleverd zou worden, terwijl bij Klantenservice OV-chipkaart al bekend was dat dit niet haalbaar was.

Toen eenmaal duidelijk werd waardoor de problemen veroorzaakt waren, werden de reizigers wél goed geïnformeerd. NS-abonnementhouders kregen een brief van NS over de problemen rond de aanvraag van hun kaart. Op de website van Klantenservice OV-chipkaart was informatie te vinden over de storing en de geboden oplossingen.

## **Tips voor de toekomst**

Dergelijke ICT-problemen zijn waarschijnlijk niet geheel te voorkomen. De informatie voor reizigers was in het begin echter onvoldoende en niet eenduidig. Dit vraagt om een betere afstemming tussen de vervoerder (in dit geval NS) en de producent van de kaart (Klantenservice OV-chipkaart). Wij vinden het positief dat beide organisaties uiteindelijk hun verantwoordelijkheid hebben genomen. De compensatieregelingen hebben ervoor gezorgd dat de reizigers behalve een hoop ongemak geen financiële schade hoeven te ondervinden. Een verbeterpunt zou zijn dat getroffen klanten direct kosteloos een nieuwe kaart kunnen aanvragen. Nu betalen deze reizigers eerst zelf een nieuwe kaart. Daarna heeft NS deze kaartkosten terugbetaald aan alle getroffen klanten.

## 2.5 Aandachtspunten Uitcheckgemist.nl

Sinds 8 april 2015 kunnen reizigers via één centraal punt (namelijk de website uitcheckgemist.nl) hun teveel betaalde saldo terugvragen. Dit kan als ze niet zijn in- of uitgecheckt in bus, trein, tram en metro. Tot april 2015 moesten reizigers dit doen via de verschillende websites van de vervoerders waarmee ze gereisd hadden. We meldden in hoofdstuk 2 van deze rapportage al dat sinds 3 oktober 2016 ook EBS en Connexxion zijn aangesloten bij uitcheckgemist.nl. Binnenkort (begin volgend jaar) volgt NS en dan zijn alle vervoerders aangesloten. Dat is een mooie ontwikkeling, in het belang van de reiziger.

Toch zijn er een paar punten met betrekking tot uitcheckgemist.nl waar het OV loket in deze rapportage aandacht voor vraagt:

- Nog niet alle abonneementhouders kunnen gebruik maken van uitcheckgemist.nl. Alleen saldoreizigers en abonneementhouders waarvan het saldo van hun ov-chipkaart wordt aangesproken kunnen hun teveel afgeschreven saldo terugvragen. Reizigers met een NS-Business Card of andere zakelijke OV-chipkaart kunnen ook niet terecht bij uitcheckgemist.nl.
- Je kunt per half kalenderjaar voor maximaal drie ritten per vervoerder saldo terugvragen via uitcheckgemist.nl. Er zijn echter situaties waarin de gemiste uitcheck niet door de schuld van de reiziger ontstaat. Op een aantal treinstations bijvoorbeeld staan verschillende poortjes van verschillende vervoerders. De kans dat je bij het verkeerde paaltje of poortje uitcheckt is aanwezig. Ook kan het voorkomen dat je door defecte apparatuur niet kunt uitchecken. Deze situaties gaan echter wel ten koste van de maximaal drie ritten per half kalenderjaar waarvoor een gedupeerde reiziger saldo kan terugvragen, terwijl de reiziger niet veel aan zulke omstandigheden kan doen.
- Het kan lang duren voordat de transacties zichtbaar zijn bij uitcheckgemist.nl. Op de website uitcheckgemist.nl staat dat de transacties in de meeste gevallen binnen 14 dagen zichtbaar zijn, maar uiterlijk binnen 62 dagen. Die 14 dagen kunnen al lang zijn voor een reiziger, zo blijkt uit de volgende klacht:

*In een tram bij het GVB was de ov-chipkaartapparatuur defect, waardoor er uiteindelijk 16 euro van mijn ov-chipkaart afgeschreven is. (4x een check-in zonder check-uit). Ik wil dit geld graag terugvragen, maar moet 2 tot 14 dagen wachten totdat ik de aanvraag hiervoor kan doen. (...) Ik heb 16 euro teveel betaald en dat wil ik gewoon nu terug kunnen vragen en niet over 2 tot 14 dagen. Uiteindelijk krijg ik het vast wel terug allemaal, maar het is toch vervelend dat je moet wachten totdat je een aanvraag kunt doen om geld terug te krijgen.*

Translink, het bedrijf achter de OV-chipkaart, is samen met de deelnemende vervoerders verantwoordelijk voor uitcheckgemist.nl. Wij hebben onze aandachtspunten daarom neergelegd bij Translink en gevraagd of er nog ontwikkelingen te verwachten zijn ten aanzien van deze punten.

Met betrekking tot abonneementhouders geeft Translink aan dat alle reizigers (ook abonneementhouders) waarbij tijdens de reis saldo wordt aangesproken op de OV-chipkaart gebruik kunnen maken van uitcheckgemist.nl. Maar als je bijvoorbeeld met een Traject Vrij abonnement buiten je traject verder reist en je vergeet uit te checken, dan kun je nog geen gebruik maken van uitcheckgemist.nl. Dit komt ook omdat NS nog niet is aangesloten bij uitcheckgemist.nl. Voor deze groep reizigers wordt nog bekeken wat de mogelijkheden zijn. Deze NS-reizigers kunnen nu wel terecht bij NS Klantenservice en Mijn NS.

Per half kalenderjaar kan er maximaal 3 keer geclaimd worden bij een vervoerder. Mocht een reiziger vaker willen claimen, dan dient hij zich te wenden tot de Klantenservice van de betreffende vervoerder. Deze heeft de mogelijkheid 'te overrulen', aldus Translink.

Wat betreft de termijn waarbinnen een rit zichtbaar is op uitcheckgemist.nl. Hierover zegt Translink dat het grootste deel van alle transacties binnen 14 dagen op uitcheckgemist.nl staat. Een klein percentage valt buiten de termijn van 14 dagen. Voor uitcheckgemist.nl wordt een extra controle gedaan op de bij Translink aangeleverde transacties om helemaal zeker te weten dat het om een gemiste check-out gaat. Om die reden worden de transacties via uitcheckgemist.nl minder snel getoond dan bijvoorbeeld via Mijn OV-chipkaart. De ervaring is dat gemiddeld 80% van de gemiste check-outs binnen één dag op uitcheckgemist.nl wordt getoond (en claimbaar is), dat maximaal 95% binnen 14 dagen wordt getoond en maximaal 5% binnen 62 dagen. Het streven is wel om alle transacties op zo kort mogelijke termijn zichtbaar te hebben in uitcheckgemist.nl.

### 3. Aanbevelingen

Het OV loket wil een bijdrage leveren aan beter openbaar vervoer. Dat doen we door te bemiddelen voor reizigers (individueel of voor groepen). Hierover heeft u kunnen lezen in hoofdstuk 1 van deze rapportage. Op basis van de trends die we signaleren in de binnenkomende klachten, doen we ook aanbevelingen. Deze zijn gericht op OV-bedrijven en hun opdrachtgevers.

Op basis van de ontwikkelingen in de maanden juli tot en met september 2016 komt het OV loket tot de volgende aanbevelingen (de onderwerpen waarop deze betrekking hebben, zijn uitgebreider aan de orde gekomen in hoofdstuk 2):

#### 1. Besteed nog meer aandacht aan goede communicatie met reizigers

Een deel van de klachten die bij ons binnenkomen, is een gevolg van gebrekkige of onvolledige communicatie van OV-bedrijven met hun reizigers. Dat geldt bijvoorbeeld voor de leveringsproblemen die zich ten aanzien van de OV-chipkaart hebben voorgedaan (hoofdstuk 2.4). Een technisch probleem (in dit geval een stapeling van problemen) is niet altijd te voorkomen, maar de communicatie over de gevolgen voor reizigers kan vaak sneller en ook eenduidiger. Bij communicatie is ook van belang na te gaan op welke manier een doelgroep het beste bereikt kan worden. Dat geldt zeker voor de trouwe klanten, die de gevolgen ondervonden van de verandering van het incheckprincipe bij NS (hoofdstuk 2.1). Soms wordt naar de mening van het OV loket te gemakkelijk gezegd: we hebben het op de website bekendgemaakt of in de app opgenomen. Waarom zou je abonneementhouders (let wel: vaste klanten van het openbaar vervoer) niet persoonlijk informeren over een belangrijke wijziging in de dienstverlening? Hun contactgegevens zijn immers bekend.

#### 2. Zorg ervoor dat landelijke regelingen overal hetzelfde worden uitgevoerd

Het OV loket is blij met de komst van een landelijke coulanceregeling voor reizigers met een landelijk afgekocht reisrecht (abonnement) die incidenteel vergeten in te checken. Het is echter belangrijk dat landelijke afspraken overal op dezelfde manier worden geïnterpreteerd. Uit een analyse van de wijze waarop de landelijke coulanceregeling door vervoerders wordt uitgevoerd (hoofdstuk 3.3) blijkt dat de verschillen groot zijn. Daarnaast blijken OV-bedrijven de informatievoorziening aan reizigers over deze regeling verschillend in te vullen. Sommige vervoerders doen daar veel aan, andere vervoerders doen vrijwel niets. Dit moet een aandachtspunt zijn, ook bij het maken van nieuwe landelijke afspraken. Het maken van afspraken is één, een uniforme uitvoering is twee.

### **3. Neem de zomerdienstregeling opnieuw in overweging**

De Nederlandse samenleving verandert en de arbeidsmarkt flexibiliseert. Steeds meer mensen werken op andere dagen en tijden dan we vroeger gewend waren. Ook in de zomervakantie wordt door veel mensen gewoon doorgewerkt. De dienstverlening van veel OV-bedrijven sluit daar in de zomerperiode onvoldoende op aan. Het komt voor dat OV-bedrijven (op grond van - financiële - afspraken die ze met hun opdrachtgevers gemaakt hebben) acht of negen weken lang een zomerdienstregeling rijden, met aangepaste routes en/of lagere frequenties. Dat is langer dan de gemiddelde schoolvakantie, met soms alle gevolgen van dien voor scholieren en studenten, maar zeker ook voor werkenden. Het OV loket vindt dit voor een publieke voorziening als het openbaar vervoer, waarvan grote groepen van de bevolking voor hun dagelijks werk van afhankelijk zijn, eigenlijk niet meer van deze tijd. Wij bevelen OV-bedrijven en met name ook hun opdrachtgevers (overheden) aan de zomerdienstregelingen kritisch te bekijken vanuit het perspectief van de moderne samenleving.

## 4. Cijfers derde kwartaal 2016

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de klachten die in het derde kwartaal van 2016 bij het OV loket zijn ingediend. Dat waren er in totaal 1.024 (tegenover 836 in het tweede kwartaal van 2016).

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	12	10	11	33	3,2
Dienstregeling	14	13	39	66	6,4
Dienstuitvoering	86	126	190	402	39,3
Informatievoorziening	18	7	8	33	3,2
Personeel	12	11	18	41	4,0
Station- en haltevoorziening	28	18	8	54	5,3
Veiligheid en overlast	6	5	7	18	1,8
Vervoermiddel	10	12	22	44	4,3
Vervoerbewijs	99	115	119	333	32,5
<b>Totaal</b>	<b>285</b>	<b>317</b>	<b>422</b>	<b>1.024</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
9292	1	1	3	5	0,5
Arriva	26	37	53	116	11,0
Breng	10	17	10	37	3,5
Connexxion	13	18	40	71	6,7
EBS	4	6	1	11	1,0
GVB	14	10	7	31	2,9
Hermes	2	1	1	4	0,4
HTM	2	6	3	11	1,0
KS OV-chipkaart	39	37	33	109	10,3
NS	147	154	233	534	50,6
NS International	7	5	3	15	1,4
OV-fiets	6	3	1	10	0,9
Qbuzz	2	2	7	11	1,0
RET	6	3	4	13	1,2
Syntus	2	2	11	15	1,4
U-OV	6	16	16	38	3,6
Veolia	8	5	8	21	2,0
geen vervoerder	0	1	3	4	0,4
<b>Totaal</b>	<b>295</b>	<b>324</b>	<b>437</b>	<b>1.056</b>	<b>100,0</b>

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	4	0	0	0	0	1	5	0,5
Arriva	8	13	56	1	4	3	1	1	29	116	11,0
Breng	0	6	18	0	4	2	0	0	7	37	3,5
Connexxion	4	26	18	2	4	3	0	2	12	71	6,7
EBS	0	1	4	1	4	0	0	1	0	11	1,0
GVB	1	5	8	0	0	3	2	1	11	31	2,9
HTM	2	0	3	0	0	0	1	1	4	11	1,0
Hermes	0	1	2	1	0	0	0	0	0	4	0,4
KS OV-chipkaart	0	0	0	4	0	0	3	0	102	109	10,3
NS International	0	0	8	1	1	0	0	3	2	15	1,4
NS	8	11	254	18	13	40	7	29	154	534	50,6
OV-fiets	0	0	0	1	0	7	0	0	2	10	0,9
Qbuzz	0	0	5	0	2	0	1	1	2	11	1,0
RET	1	0	5	0	0	1	1	1	4	13	1,2
Syntus	2	1	3	3	0	0	1	0	5	15	1,4
U-OV	0	4	20	0	7	0	2	3	2	38	3,6
Veolia	7	1	3	0	2	0	0	0	8	21	2,0
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	0,4
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>69</b>	<b>407</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>44</b>	<b>348</b>	<b>1.056</b>	<b>100,0</b>

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht soms meerdere vervoerders worden gekoppeld.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. Net als in voorgaande kwartalen ontving het OV loket ook in het derde kwartaal van 2016 de meeste klachten in de categorieën dienstuitvoering en vervoersbewijs. De klachten binnen de categorie vervoersbewijs worden besproken bij tabel 4.

De meeste klachten binnen de categorie dienstuitvoering gaan over 'vertraging' en 'uitgevallen ritten'. Deze trefwoorden werden het vaakst toegekend aan de klachten binnen deze categorie, respectievelijk 152 en 137 keer. In de categorie dienstuitvoering werden de meeste klachten ingediend over NS, namelijk 254, maar NS is dan ook de grootste vervoerder. Kijken we alleen naar de stads- en streekvervoerders, dan zien we dat de meeste klachten binnen de categorie dienstuitvoering werden ingediend over Arriva, namelijk 56.



Het OV loket registreert klachten van reizigers over vertragingen en uitval van ritten. Dit kunnen onverwachte vertragingen zijn, bijvoorbeeld door een storing, maar ook klachten over vertraging bij aangekondigde werkzaamheden. Elke maand ontvangen de vervoerders een overzicht van klachten van het OV loket.

Bij aangekondigde werkzaamheden zet NS over het algemeen vervangend (bus)vervoer in. In principe is dit volgens het OV loket een goede oplossing. Voor reizigers is het inzetten van vervangend vervoer echter niet altijd de meest effectieve oplossing, zoals blijkt uit onderstaande klacht. Soms zijn er snellere alternatieven, waar zonder extra kosten voor de reiziger geen gebruik van gemaakt kan worden.

*Ik heb een abonnement NS Altijd Vrij en ik reis elke werkdag op en neer van Ede-Wageningen naar Amsterdam Zuid. Bij werkzaamheden rondom Schiphol was geen treinverkeer mogelijk tussen Bijlmer Arena en Schiphol (dus ook niet naar Amsterdam Zuid). De NS biedt bussen aan vanaf Duivendrecht of Schiphol om Amsterdam Zuid te bereiken. Dit betekent een extra reistijd van minimaal 30 tot 40 minuten, met een extra overstap. Metrolijn 50 loopt parallel aan het spoor tussen Bijlmer Arena en Zuid. Dit zou mij maar enkele minuten een extra reistijd kosten. NS biedt dit niet aan als omreisroute, zodat ik de kosten van de metro zelf moet betalen (NS Altijd Vrij). Hier ben ik het niet mee eens.*

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan NS. Wij waren benieuwd wat in zulke situaties voor NS de afweging is om wel of geen afspraken te maken met andere vervoerders. NS liet ons weten dat bij werkzaamheden over het algemeen wordt uitgegaan van het organiseren van vervangend busvervoer. Werkzaamheden worden vooraf aangekondigd en reizigers kunnen van tevoren zien dat er vervangend vervoer wordt aangeboden. Als op een goede manier vervangend vervoer kan worden aangeboden, gaat NS geen overeenkomsten aan met andere vervoerders. Eventuele kosten gemaakt bij andere vervoerders worden dan ook niet vergoed. De reiziger heeft in zulke omstandigheden dus twee opties: het alternatieve reisadvies van NS volgen (vervangend vervoer) of alternatief vervoer kiezen met het risico van extra kosten. NS zegt verder aan dat bij werkzaamheden wel elke keer bekeken wordt in hoeverre alternatief vervoer mogelijk is.

Zoals gezegd ontving het OV loket dit kwartaal binnen de categorie dienstuitvoering 56 klachten over Arriva. Aan 24 van deze klachten werd het trefwoord 'uitgevallen ritten' toegekend. Het gaat hierbij om klachten over bussen en treinen die zijn uitgevallen of niet kwamen opdagen. De lijnen/trajecten waarover geklaagd werd zijn vrij divers. Er zijn geen specifieke trajecten die er uitspringen qua aantallen. Twee voorbeelden:

*Voor de tweede dag op rij sta ik voor niets bij de halte. De bus is niet komen opdagen, waardoor ik mijn trein mis en te laat op werk ben. Het gaat om bus 184 Alphen a/d Rijn van 8.03 uur.*

*De bus 365 van Leiderdorp richting Schiphol van 16.55 uur, van 17.25 uur en van 17.55 uur en is niet komen opdagen, waardoor ik al langer dan een uur sta te wachten.*

Wij hebben de klachten over uitgevallen ritten voorgelegd aan Arriva. Zij hebben ons laten weten dat aan de hand van rapportages en analyses van hun data-analisten in de verschillende regio's gekeken wordt naar opvallende zaken. Eventuele verbeterpunten worden hier uitgehaald. Ook worden reacties van reizigers meegenomen bij het maken van een nieuwe dienstregeling. Op deze manier kijkt Arriva hoe de dienstregeling beter kan en ook om hiermee rituitval te verminderen.

Het OV loket heeft er begrip voor dat vervoerders niet altijd kunnen garanderen dat treinen en bussen rijden. Soms is er, bijvoorbeeld als gevolg van de weersomstandigheden, sprake van overmacht. Dit maakt het voor mensen die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer niet minder vervelend. Zeker wanneer dit regelmatig voorkomt.

Een reiziger diende bij ons een klacht in over een negatieve ervaring met NS na een concert van Coldplay in Amsterdam. Volgens de reiziger waren bezoekers van het concert vooraf door de concertorganisator en door NS opgeroepen om met de trein te komen.

*Vrijdag 24 juni ging ik met drie vriendinnen per trein naar Amsterdam Bijlmer-Arena voor het concert van Coldplay. Om 23.19 uur vertrok de laatste trein naar Weert, dus wij verlieten het concert al voor het einde om deze trein te halen. We waren op tijd op het station, evenals vele andere bezoekers van het concert. Het was megadruk. Er waren geen extra treinen ingezet, met als gevolg een en al geduw om in de trein te komen. Het was propvol in de trein. Deuren gingen maar net dicht. Overal mensen in de gangpaden en in de coupes. Op de site van Coldplay maakt NS reclame en vervolgens regelen ze geen extra treinen.*

Wij vroegen NS om een reactie: hoe gaat het OV-bedrijf om met dergelijke evenementen? Worden bijvoorbeeld altijd extra treinen ingezet? Heeft de organisator van een concert hierop nog enige invloed? In een reactie liet NS ons weten dat bij een groot concert indien mogelijk altijd extra treinen worden ingezet. NS bevestigde dat het op de dag van het concert van Coldplay inderdaad erg druk was op station Amsterdam Bijlmer-Arena. Een zo groot aantal reizigers binnen korte tijd op de trein te krijgen, is volgens de vervoerder altijd lastig. Het aantal sporen en perrons legt ook beperkingen op aan het aantal treinen dat kan worden ingezet. Waar mogelijk zijn in dit geval volgens NS langere treinen ingezet en vrijwel alle passerende treinen zijn gestopt op het betreffende station. Voor reizigers die met vertragingen werden geconfronteerd, zijn in de regio's Amersfoort en Utrecht ook extra aansluitingen gerealiseerd. NS erkent dat het OV-bedrijf rondom dit evenement niet iedereen heeft kunnen helpen. Dit geldt vooral voor reizigers met een eindbestemming ver buiten de Randstad. Op de dag van het concert van Coldplay was er tevens een show in de Ziggo Dome in Amsterdam. Beide evenementen eindigden rond 23.00 uur. Het reizigersaantal was daardoor hoog. In overleg met overheidshulpdiensten is een gecontroleerde toegang tot het station toegepast om gevaarlijke situaties te voorkomen. Het station werd enige tijd afgesloten om een veilige toegang te kunnen waarborgen.

Wij hebben bij NS ook geïnformeerd of in dergelijke gevallen compensatieregelingen gelden voor reizigers en of de ervaring rond het concert in Amsterdam reden is om de communicatie vooraf – het oproepen van reizigers om met de trein te komen – aan te passen.

Met betrekking tot compensatie zegt NS dat dit afhankelijk is van de situatie. Bij een vertraging van meer dan 30 minuten kunnen reizigers een claim voor Geld Terug Bij Vertraging indienen. Extra kosten worden alleen in uitzonderingsgevallen vergoed en dan vooral als er geen alternatief vervoer is geregeld en de fout bij NS ligt. NS ziet niet direct aanleiding om de communicatie vooraf structureel aan te passen. Het OV-bedrijf heeft wel beloofd deze ervaring mee te nemen in de overwegingen rond volgende concerten.

Het OV loket ontving dit kwartaal 59 klachten in de categorie station- en haltevoorziening. Nog steeds komen regelmatig klachten binnen over toegangspoortjes (dit kwartaal vijftien), hoewel dat er minder zijn dan voorheen. Deze klachten worden via een klachtenoverzicht doorgestuurd naar NS. De klachten in de categorie station- en haltevoorziening zijn verder vrij divers.

*In noodsituaties kunnen reizigers via een SOS-paal om hulp vragen bij een meldkamer. Dit is vooral belangrijk in de avonduren als het loket op het station is gesloten. Op het station Gorinchem is er een SOS-paal geweest, maar bij werkzaamheden is deze verwijderd. Het reizigersoverleg RODAV, dat advies geeft*

*over onderwerpen met betrekking tot het openbaar vervoer in de Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden, dringt al meer dan een jaar aan op terugplaatsing. Overleg met de provincie Zuid-Holland als opdrachtgever van het openbaar vervoer in de regio, Arriva als vervoerder en ProRail heeft tot heden niets opgeleverd. Ook de gemeente Gorinchem voelt geen urgentie.*

Het OV loket is het met deze reiziger eens dat het wenselijk is zo spoedig mogelijk een nieuwe SOS-paal te plaatsen op het station Gorinchem. Daarom hebben wij de klacht voorgelegd aan Arriva. Onze contactpersoon bij Arriva liet ons weten dat het OV-bedrijf op de hoogte is van de situatie. Inmiddels hebben wij van Arriva vernomen dat de SOS-paal teruggeplaatst is op station Gorinchem en dat deze zo spoedig mogelijk wordt aangesloten.

*De aanwezigheid van fietsgoten op de trappen van diverse stations is een rommeltje. Een enkele keer is er geen enkele goot, vaak is er maar één en soms is er aan beide zijden een goot. Daarnaast is er op veel plaatsen een dubbele leuning boven de fietsgoot, waardoor er zo weinig ruimte is tussen de goot en de onderste helft van de leuning, dat de trapper van een vouwfiets gemakkelijk vast kan komen te zitten tegen de leuning. Het is me al een paar keer overkomen dat ik mijn fiets met geweld heb moeten lostrekken. Op andere plekken is precies zo'n zelfde leuning geplaatst, maar dan enkel. Dat kan dus kennelijk wel. Indienen van een klacht hierover heb ik al diverse malen geprobeerd, maar levert geen resultaat op.*

Het OV loket is het met deze reiziger eens dat voorzieningen voor fietsen in orde moeten zijn. Het is immers toegestaan fietsen mee te nemen in de trein, waarvoor ook een toeslag betaald moet worden. Wij hebben de klacht voorgelegd aan NS. NS liet ons weten dat ProRail verantwoordelijk is voor alle infrastructuur op en rond het spoor en de stations. Daaronder vallen liften, trappen, fietsgoten en dergelijke. NS deed voor ons navraag bij ProRail. De reactie was als volgt: afhankelijk van de ligging van het station worden trappen aan één zijde voorzien van een fietsgoot. In sommige gevallen wordt om veiligheidsredenen besloten de goot in zijn geheel niet aan te brengen, bijvoorbeeld als grote reizigers aantallen in combinatie met reizigers die hun fiets meenemen op de trap, tot gevaarlijke situaties kunnen leiden. In dat geval adviseert ProRail reizigers om de lift te nemen. Er zullen daarom ook steeds vaker liften aanwezig zijn op stations en minder fietsgoten. Kleine stations komen (nog) niet in aanmerking voor een lift en daar worden, als de veiligheid en de doorstroming niet in gevaar zijn, fietsgoten aan één zijde geplaatst.

Van een visueel gehandicapte reiziger ontvingen wij de volgende klacht/vraag:

*Is het mogelijk dat er een knop komt waarmee het voorlezen van borden hoog in de lucht kan worden geactiveerd? In Houten Castellum is een dienstregelingbord hoog geplaatst. Ik ben visueel gehandicapt en zie alleen dat er iets staat. De bussen in Houten hebben ook elektronische borden waarop de aankomsttijden staan, maar hebben ook een knop, waarmee het voorlezen aangezet kan worden. Het zou een uitkomst zijn als dit ook bij de treinen zou kunnen. Arriva in Sliedrecht Baanhoek heeft ook een elektronische dienstregeling opgehangen. Deze is voor mij ook niet te lezen.*

Het OV loket was net als deze reiziger benieuwd naar de reactie van de vervoerders. Wij hebben de vraag uitgezet bij Arriva en NS, de vervoerders waarop de vraag concreet betrekking heeft. Het zou uiteraard een vraag voor alle vervoerders kunnen zijn. Arriva heeft ons laten weten begrip te hebben voor het verzoek van de reiziger. Het bedrijf zei daar meteen bij dat het plaatsen en beheren van elektronische dienstregelingborden op stations niet tot zijn taak behoort. Arriva adviseert de reiziger voor het station Sliedrecht Baanhoek een verzoek in te dienen bij de gemeente Papendrecht. Ook NS zegt dat het zich kan voorstellen dat het voor deze reiziger vervelend is dat hij de informatie op de elektronische borden niet kan lezen. Deze borden zijn echter niet voorzien van spraakvoorzieningen. ProRail, de eigenaar van de hardware van deze schermen, hangt de schermen op strategische plekken op diverse stations, zodat reizigers al vanaf de trap kunnen zien welke treinen vanaf welk perron vertrekken. Verder zegt NS aan dat er andere voorzieningen zijn voor reisinformatie, bijvoorbeeld de reisplanner, de gele vertrekstaten en de omroep op stations. Als wordt afgeweken van een schema, dan wordt dit omgeroepen. NS merkt op dat er over de informatievoorziening bij het OV-bedrijf zelf weinig tot geen klachten binnenkomen van visueel gehandicapte reizigers.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
9292	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	
Arriva	2	1	0	0	0	0	0	0	6	6	1	0	0	8	0	2	0	1	11	14	0	0	1	53	
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4	4	0	0	0	13	
Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	1	0	2	0	1	1	0	4	6	0	0	0	21	
GVB	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	9	1	0	0	0	20	
HTM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	7	
KS OV-chipkaart	17	0	3	0	1	4	8	0	18	1	9	0	17	0	0	21	2	9	37	30	3	0	0	0	180
NS International	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	
NS International	12	4	7	2	0	1	1	1	18	51	10	1	13	2	48	3	4	0	20	44	31	1	1	3	278
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	
Qbuzz	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	
RET	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	7	
Syntus	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	10	
U-OV	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	
Veolia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	0	0	1	0	1	5	1	0	0	0	13	
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	
<b>totaal</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>80</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>59</b>	<b>114</b>	<b>68</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>619</b>

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend.

Tabel 4 biedt een overzicht van de klachten in de categorie vervoersbewijs in het derde kwartaal van 2016. Deze klachten hebben natuurlijk vooral te maken met de OV-chipkaart, het meest gebruikte vervoersbewijs. Ook klachten over bijvoorbeeld abonnementen of losse kaartjes (in de bus) worden onder deze categorie ingeboekt. Het totaal aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is 335, zoals al bleek uit tabel 1. In totaal werden er 622 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn: restitutie, in- en uitchecken, tariefhoogte en kortingsproducten.

Klachten over restitutie gaan bijvoorbeeld over het terugvragen van reissaldo als er iets mis is gegaan met in- of uitchecken, betalingen voor een abonnement en terugvragen van saldo bij een defecte of verlopen OV-chipkaart.

*Eind augustus heb ik via 9292.nl een maandabonnement gekocht voor mijn dochter. Het betreft een abonnement voor traject Viaduct Maasland (bus)-Rotterdam Dijkzicht (metro). Het abonnement zou 1 september ingaan. We hebben het abonnement keurig opgeladen, het werkt echter niet. Afgelopen vrijdag heb ik hiervoor een uur aan de telefoon gezeten met de klantenservice van de RET. Nadat ik drie keer was doorverbonden, zou ik zo spoedig mogelijk gebeld worden. Inmiddels zijn we twee werkdagen verder en ben ik nog steeds niet gebeld. In de tussentijd ben ik gisteren bij een RET-servicepunt geweest in Rotterdam. Hier konden ze me ook niet helpen. Ik moest een 2-zone abonnement bijkopen. Dit vertik ik, want ik heb voor het juiste traject een abonnement gekocht en hiervoor ook betaald. Uiteindelijk heeft de dame in kwestie een 2-zone abonnement bij de OV-chipkaart van mijn dochter gezet (zonder kosten), waardoor het nu opgelost zou moeten zijn. Wel staan er nog reiskosten open omdat het abonnement niet werkte.*

Het OV loket heeft deze klacht voorgelegd aan RET. Onze contactpersoon bij RET nam contact op met de reiziger om de klacht te bespreken. RET heeft besloten de reiskosten te vergoeden.

Wij ontvingen in het derde kwartaal enkele klachten van reizigers die zeiden dat losse kaartjes in de bus goedkoper zouden zijn dan reizen op saldo met de OV-chipkaart.

*Ik ben deze dag twee keer retour het traject Penseelkever (Son en Breugel) – Station (Eindhoven) gegaan met lijn 157 van Arriva. Daarvoor betaalde ik € 2,47 enkele reis. In totaal een bedrag van € 9,88. Dit terwijl een dagkaart mij € 6 zou hebben gekost. Met mijn NS Businesscard heb ik op één dag meerdere reizen per Amsterdamse metro gemaakt. De totale kosten van deze reizen blijken hoger te zijn dan de kosten van een 'los' 24-uurs kaartje.*

Het OV loket vindt dit – net als beide reizigers – best onlogisch. De OV-chipkaart is door de vervoerders in het leven geroepen als primair betaalmiddel, ter vervanging van de papieren kaartjes. Het is natuurlijk goed dat er nog alternatieven zijn, maar deze kaartjes zouden niet voordeliger moeten zijn. Wij deden navraag bij een aantal vervoerders over wie geklaagd werd, te weten Arriva, Connexxion en GVB.

Arriva zegt dat reizen op saldo met de OV-chipkaart in de basis meestal het goedkoopste is. Kaartjes bij een chauffeur zijn vrijwel altijd duurder. Soms wel twee keer zo duur, zodat reizigers gestimuleerd worden vooraf hun vervoersbewijs te regelen. Per concessie bestaan echter verschillende kaartjes, die er soms toe leiden dat een kaart in de bus goedkoper is dan reizen met de OV-chipkaart, bijvoorbeeld het dalurendagkaartje in Noord-Brabant. Arriva zegt dat de vervoerder hieraan niets kan veranderen.

GVB laat ons weten bekend te zijn met deze situatie. Dit OV-bedrijf adviseert reizigers op de site van GVB via de reisplanner uit te rekenen hoeveel een bepaalde reis zal kosten en zo te kiezen welk vervoersbewijs ze gebruiken. Korte ritjes over een paar haltes zijn met de OV-chipkaart goedkoper. Een los uurkaartje kost € 2,90 en is voordeliger als je langere afstanden (meer haltes) aflegt. Volgens GVB is het verschil in kosten niet groot. Het 1-uurskaartje en het 24-uurskaartje zijn primair bedoeld als alternatief voor reizigers die geen OV-chipkaart (willen of kunnen) bezitten. Bij de vaststelling van het tarief is volgens het GVB rekening gehouden met de kosten van saldoreizen: in de meeste gevallen (80 procent of meer) is saldoreizen goedkoper. Volgens de vervoerder zijn bij de kaarten met een eenheidstarief gemak en eenvoud belangrijker dan de prijs.

Tot op heden hebben wij geen reactie van Connexxion ontvangen op deze kwestie.

Het trefwoord in- en uitchecken werd in het derde kwartaal van 2016 81 keer toegekend aan een klacht. Om te beschikken over een geldig vervoersbewijs moet de reiziger inchecken. Het kan voorkomen dat een reiziger van gedachten verandert en zijn incheck ongedaan wil maken. Dit gaat niet altijd even makkelijk. En belangrijker: dit gaat niet altijd zonder kosten.

*Vandaag checkte ik in Vianen in bij een bus naar Utrecht Centraal. Ik werd door de chauffeur van U-OV geadviseerd om de snelbus te nemen. Een goed advies, ik kon echter bij geen van de validators in de bus meer uitchecken (u bent al ingecheckt). De chauffeur sloot de deuren, reed een meter verder en ik kon op basis van opstaptarief nu uitchecken. Aan het eind van de rit met de snelbus van Arriva checkte ik per ongeluk uit met de verkeerde chipkaart. Ik zag het op tijd, en maakte mijn check-in ongedaan. Toch werd er van die chipkaart € 1,02 afgeschreven, meer dus dan het opstaptarief. Tussen het inchecken en uitchecken zat minder dan 15 seconden. Ik vind het bijzonder dat ik bij NS een check-in kan annuleren, maar dat bij busvervoerders per definitie het opstaptarief wordt afgeschreven en soms zelfs veel meer.*



Het OV loket is van mening dat een reiziger niet moet hoeven te betalen als hij niet reist. Een reiziger moet zich kunnen bedenken en een check-in met een OV-chipkaart kosteloos ongedaan kunnen maken. De klacht van deze reiziger hebben wij doorgestuurd naar Arriva en U-OV. Volgens Arriva is het wel mogelijk om een check-in te annuleren, er zit alleen een tijdslot op van ongeveer een minuut. De check-in kan na een minuut geannuleerd worden en hierbij maakt het niet uit bij welk paaltje dit gebeurt. Dit kan zowel in bussen als op treinstations. Het is natuurlijk fijn dat dit kan, maar wij vragen ons wel af hoe dit gaat in een bus die op het punt staat te vertrekken. Zal de chauffeur een minuut wachten voor iemand die een vergissing heeft gemaakt? Wij kunnen het alleen maar hopen.

Bij U-OV is het kosteloos annuleren van een check-in niet mogelijk. Dit OV-bedrijf liet ons weten dat reizigers zelf actie moeten ondernemen en het geld moeten terugvragen via een restitutieformulier op de website van U-OV. Wij vinden dit vrij omslachtig. Je zadelt een reiziger die een vergissing maakt of zich bedenkt, zo wel ongevraagd met extra werk op.

Zo nu en dan ontvangen wij klachten van buitenlandse OV-reizigers. Dit kunnen buitenlanders zijn, of Nederlanders die in het buitenland wonen. Zij hebben een bankrekening in het desbetreffende land en kunnen problemen ondervinden zodra zij betalingen doen aan OV-bedrijven of geld terug moeten krijgen.

*Mijn kaart is vervallen, het saldo van € 6,15 kan niet teruggestort worden op een Belgisch rekeningnummer. Ik vraag mij af: waarom niet? Er is in de Europese Unie gratis betalingsverkeer mogelijk.*

Het OV loket was het eens met deze reiziger. Waarom kan er niet terugbetaald worden op een Belgische rekeningnummer? De introductie van het IBAN was er onder andere op gericht zulke transacties te vergemakkelijken. Wij legden de klachten voor aan Klantenservice OV-chipkaart en kregen vrij snel het bericht dat het sinds kort mogelijk is om saldo terug te storten op een Belgisch of Duits rekeningnummer, mits het IBAN bekend is. Het is helaas (nog) niet mogelijk om ook te incasseren van die rekeningnummers.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	juli	augustus	september	Totaal	%
<b>Metropoolregio Rotterdam Den Haag</b>	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	0	1	1	2	0,2
	Bus Rotterdam	RET	1	0	0	1	0,1
	Haaglanden Stad	HTM	0	5	1	6	0,6
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	4	3	4	11	1,2
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	2	1	3	6	0,6
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	0	1	1	0,1
<b>Ministerie van IenM</b>	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	146	152	233	531	55,8
<b>OV-bureau Groningen Drenthe</b>	GD Concessie	Qbuzz	1	1	2	4	0,4
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	2	2	5	9	0,9
<b>Provincie Drenthe</b>	Vechtdallijnen	Arriva	2	0	1	3	0,3
<b>Provincie Flevoland</b>	IJsselmond	Connexxion	0	0	4	4	0,4
<b>Provincie Flevoland - Gemeente Almere</b>	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	0	0	2	2	0,2
<b>Provincie Friesland</b>	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	3	1	4	8	0,8
	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	5	6	11	1,2
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	1	1	5	7	0,7
<b>Provincie Gelderland</b>	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	4	4	9	0,9
	Arnhem-Nijmegen	Arriva	11	19	11	41	4,3
		Breng	11	19	11	41	4,3
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	2	0	2	0,2
	Veluwe	Syntus	1	0	3	4	0,4
<b>Provincie Groningen</b>	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	5	6	11	1,2
<b>Provincie Limburg</b>	Limburg	Arriva	1	2	6	9	0,9
	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	3	3	4	10	1,1
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	4	0	3	7	0,7
<b>Provincie Noord-Brabant</b>	Concessie SRE	Hermes	2	1	1	4	0,4
	Oost-Brabant	Arriva	5	7	7	19	2,0
	West-Brabant	Arriva	1	3	3	7	0,7
<b>Provincie Noord-Holland</b>	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	4	1	6	0,6
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	2	2	8	0,8
<b>Provincie Overijssel</b>	IJsselmond	Connexxion	0	0	4	4	0,4
	Midden-Overijssel	Syntus	0	1	4	5	0,5
	Regio Twente	Syntus	1	1	3	5	0,5

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	juli	augustus	september	Totaal	%
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	2	0	1	3	0,3
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	1	2	5	8	0,8
	Regio Utrecht	U-OV	5	15	16	36	3,8
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	2	1	1	4	0,4
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	1	3	3	7	0,7
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	2	4	0	6	0,6
	Zuid-Holland Noord	Arriva	6	6	8	20	2,1
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	1	4	24	29	3,0
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	14	9	7	30	3,2
	Waterland	EBS	4	6	1	11	1,2

*Deze tabel geeft een overzicht van de klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).*

Wij ontvingen in het derde kwartaal van 2016 22 klachten over buslijn 216. In de nieuwe concessie Amstelland-Meerlanden, die ingaat in december 2017, zal deze lijn waarschijnlijk worden opgeheven. Veel reizigers zijn het hier niet mee eens. De concessie Amstelland-Meerlanden valt onder de Stadsregio Amsterdam. De klachten zijn ingeboekt onder Connexxion, maar op dit moment is nog niet zeker of Connexxion daadwerkelijk de vervoerder is wanneer de nieuwe concessie ingaat. De klacht is via Connexxion neergelegd bij de Stadsregio Amsterdam. Deze geeft aan dat deze lijn niet per definitie wordt opgeheven. De lijn is alleen niet als verplichte lijn opgenomen in het Programma van Eisen voor de aanbesteding van de nieuwe concessie. Wel heeft de nieuwe vervoerder alle vrijheid om deze route aan te bieden.