



OV LOKET

Kwartaalrapportage

1 oktober 2015 – 31 december 2015

Inclusief jaaroverzicht 2015

1. Voorwoord

Vlak voor Kerst bereikte ons het bericht dat het OV loket met een subsidie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu het werk als ombudsman voor beter openbaar vervoer wederom mag voortzetten. Dat is goed nieuws, ook voor de reizigers. Hun positie is niet altijd even goed in de sterk versnipperde wereld van het openbaar vervoer. Daarom zijn we blij dat we kunnen doorgaan met het behandelen van klachten die door vervoerders niet adequaat opgepakt worden, en blijven we aanbevelingen doen voor verbeteringen vanuit het perspectief van de reiziger.

Positieve tendensen zullen we ook blijven signaleren, bijvoorbeeld dat geleidelijk beter wordt samengewerkt. Dat komt tot uiting in de oprichting van een gezamenlijke branchevereniging, maar ook in de rol van het Nationaal OV Beraad, een ideale plek om zaken met elkaar te bespreken en af te stemmen. Wij zien dat toch een beetje als een succes, waarvan we hopen dat de reizigers de komende jaren veel voordeel hebben.

Tegelijk komen er nieuwe spelers op de markt, zoals Cityliner in Drenthe en Flixbus (in verschillende regio's). Deze organisaties raken het OV heel sterk. Maar het is niet altijd even duidelijk wie opdrachtgever is van deze nieuwe spelers. Bovendien zijn ze niet aangesloten bij de nieuwe brancheorganisatie of bij het Nationaal OV Beraad. We zijn benieuwd hoe dit zich in 2016 en volgende jaren gaat ontwikkelen. Vooralsnog gaat het OV loket deze partijen meenemen in de klachtenoverzichten en zoeken we ook met hen het overleg.

In deze rapportage besteden we vooral aandacht aan de ontwikkelingen in het laatste kwartaal van 2015. De periode van oktober tot en met december was een drukke periode met vooral veel klachten in de twee laatste maanden. De klachten gingen met name over volle treinen, vertragingen en de nieuwe dienstregeling op het spoor, die in december 2015 van kracht werd. In deze rapportage besteden we verder veel aandacht aan een terugkerend probleem, namelijk dat abonneementhouders in het openbaar vervoer niet altijd de korting krijgen waarop ze recht hebben (zie hoofdstuk 3). In feite worden reisproducten verkocht die niet altijd leveren wat wordt beloofd.

In hoofdstuk 6 geven we een terugblik op de topics van 2015. Het OV loket heeft dit jaar veel aandacht besteed aan de kosten van de OV-chipkaart, aan de (soms gebrekkige) communicatie van vervoerders met hun reizigers, maar bijvoorbeeld ook aan het rigide boetebeleid. Abonneementhouders die vergeten in te checken worden nogal eens geconfronteerd met stevige boetes. Onterecht, vonden wij, en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu vond dat ook. Daarom komt er nu een coulanceregeling voor abonneementhouders die vergeten zijn in te checken. Meer hierover in hoofdstuk 2 (resultaten).

We houden u ook in 2016 en volgende jaren op de hoogte van alle positieve en minder positieve ontwikkelingen die via de klachten en opmerkingen van reizigers tot ons komen.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten vierde kwartaal 2015

Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren aan verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en door – indien mogelijk – 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 kwartaalrapportages als deze. In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het vierde kwartaal van 2015 zijn gerealiseerd.

2.1 Collectieve resultaten

Coulancebeleid vergeten in te checken abonneementhouders

Het OV loket besteedde in de rapportage over het tweede kwartaal van 2015 aandacht aan abonneementhouders die vergeten in te checken en worden beboet. In een brief aan de Tweede Kamer heeft staatssecretaris Dijkema gemeld dat vervoerders in het Nationaal OV Beraad (NOVB) afspraken hebben gemaakt over een coulancebeleid bij beboeten wanneer een abonneementhouder vergeet in te checken.

Declaratieoverzicht OV-chipkaart gewijzigd

Het OV loket ontving klachten van diverse OV-chipkaarthouders bij wie het niet meer lukte om per dag of per week een declaratieoverzicht te maken van hun reishistorie, waar dit voorheen wel kon. Deze functionaliteit bleek verdwenen te zijn. Het was alleen nog mogelijk om per maand of per vier weken een declaratieoverzicht te maken. Voor werknemers, die dagelijks of wekelijks hun reiskosten moeten declareren ontstond een probleem.

Wij legden dit probleem en de bijbehorende klachten neer bij Translink. Het bleek om een tijdelijk probleem te gaan en Translink zei te werken aan een oplossing. Kort geleden werd het probleem opgelost, waardoor het weer mogelijk is om zelf een periode te selecteren voor het maken van een declaratieoverzicht.

Problemen bij aanvraag Uitgestudeerdenaanbod NS

Studenten die zijn afgestudeerd en hun studentenreisrecht stopzetten, krijgen van NS een zogenoemd uitgestudeerdenaanbod. Dit houdt in dat ze een gratis Dal Voordeel abonnement met een looptijd van 1 jaar kunnen bestellen of 50 euro korting kunnen krijgen op een ander NS-abonnement naar keuze.

Het OV loket ontving een klacht van een uitgestudeerde, die stelde dat hij geen gebruik kon maken van dit aanbod. Hij had namelijk in 2013 tijdelijk zijn studentenreisproduct stopgezet, omdat hij naar het buitenland ging vanwege een uitwisseling. Toen hij in 2015 afstudeerde en zijn studentenreisproduct definitief stopzette, kon hij geen gebruik maken van het aanbod, omdat men de datum in 2013 als zijn echte stopdatum zag.

Wij legden dit probleem voor aan NS en vroegen om een structurele oplossing, omdat meer studenten vanwege een periode in het buitenland hun studentenreisproduct tijdelijk stopzetten. Wij vonden het onredelijk als om deze reden deze groep uitgestudeerden geen gebruik zou kunnen maken van het uitgestudeerdenaanbod.

NS gaf de volgende uitleg: “We herkennen uitgestudeerden aan de OV-chipkaartnummers die DUO ons doorgeeft. Van die OV-chipkaartnummers is recentelijk een Studentenreisproduct verwijderd. Hiermee kunnen wij uitgestudeerden herkennen.”

En daarnaast kwam NS met een oplossing: Als uitgestudeerden niet als zodanig herkend worden (door bijvoorbeeld het al eerder tijdelijk stopzetten van hun Studentenreisproduct), kunnen ze alsnog het abonnement naar keuze kopen in de NS-webshop. Als ze vervolgens met een screenshot van de inschrijvingen van hun Mijn DUO-account kunnen aantonen dat zij tot voor kort wel degelijk student waren, maakt NS Klantenservice alsnog 50 euro naar ze over. Het OV loket is tevreden met deze oplossing.

Baliekosten OV-chipkaart wijzigen

Als een OV-chipkaarthouder niet meer op saldo wil reizen, kan hij het saldo dat nog op de OV-chipkaart staat, terugvragen of laten uitbetalen. Als hij zijn kaart beëindigt via Klantenservice OV-chipkaart krijgt hij het gehele saldo teruggestort op zijn bankrekening. Dit is gratis. Hij kan ook het saldo tot een bedrag van maximaal 30 euro bij een balie van een OV-bedrijf terugvragen. Hiervoor betaalt hij administratiekosten (2,50 euro). In januari 2016 worden deze administratiekosten verlaagd naar 1 euro. Minister Schultz van Haegen van Infrastructuur en Milieu heeft dit in december aan de Tweede Kamer laten weten. De vervoerders in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) hebben gezamenlijk besloten om dit bedrag te verlagen. Het OV loket heeft de afgelopen periode over de hoogte van deze administratiekosten diverse klachten ontvangen. Het OV loket vindt deze verlaging een stap in de goede richting, maar hoopt dat de administratiekosten in de toekomst geheel worden afgeschaft. Een reiziger die zijn of haar ‘eigen geld’ terugvraagt zou daarvoor niet zou hoeven te betalen.

Onduidelijkheid over bushalte

Het OV loket vroeg bij Connexxion aandacht voor de bushalte P+R Soesterberg van lijn 276 van Utrecht naar Amersfoort. Reizigers zouden niet meer kunnen instappen bij deze halte waar dat voorheen wel kon. Ook de juiste informatie hierover ontbrak.

De reiziger kreeg van Connexxion als reactie dat er slechts sporadisch reizigers bij deze halte instappen, terwijl in principe wel alle bussen van de snelweg af moeten om de halte te bedienen. Na overleg met de concessieverlener van deze regio was daarom besloten om de halte P+R Soesterberg richting Amersfoort alleen te gebruiken als uitstaphalte. Reizigers kunnen niet meer instappen bij deze halte. Omdat het b esluit van Connexxion en de concessieverlener vastligt, heeft het OV loket onderzocht hoe reizigers hierover geïnformeerd waren. Wij stelden vast dat op de website van Connexxion niet vermeld stond dat deze halte alleen een uitstaphalte is. Ook als wij op de halte zelf doorklikten vonden wij geen enkele informatie. Wij hebben Connexxion gevraagd hoe de reizigers ter plekke worden geïnformeerd en we hebben gevraagd de communicatie hierover te verbeteren. In reactie hierop liet Connexxion ons weten dat de informatie op de website en in de nieuwe lijnfolder aangepast zou gaan worden. Op de halte zelf zou inmiddels een mededeling hangen dat het alleen een uitstaphalte betreft.

2.2 Individuele resultaten

Boete ondanks meereiskaartje

Het meereiskaartje is een kaartje dat abonneementhouders krijgen tijdens de zogenoemde Spoordeelweken van NS. Met dit kaartje kun je per trein over eenzelfde traject meereizen met een abonneementhouder.

Een reiziger kwam op het station Roermond in gesprek met een dame die ook naar Nijmegen ging. Hij vroeg of hij met de dame mee mocht reizen en zo gebruik kon maken van het meereiskaartje. Zij vond dit geen enkel probleem en zo gebeurde het ook. Onderweg werd hij gecontroleerd door de conducteur en op de vraag met wie hij samen reisde antwoordde de reiziger: met deze mevrouw. De conducteur vroeg hem of hij de dame kende, waarop hij antwoordde dat hij haar op het station in Roermond had ontmoet. Daarop ontving hij een boete van 35 euro en hij moest bovendien de ritprijs van 15,64 euro betalen met als reden dat hij de dame niet goed kende. De reiziger vroeg de conducteur nog waar vermeld staat dat je iemand moet kennen om mee te reizen. De reiziger stuurde een bezwaar naar Veolia, maar Veolia bleef van mening dat de boete terecht was en wees het bezwaar af. Daarop wendde de reiziger zich tot het OV loket met de vraag of wij zouden kunnen bemiddelen.

Wij hebben naar aanleiding van deze klacht de voorwaarden van het meereiskaartje bekeken en kwamen tot de conclusie dat nergens in de voorwaarden staat dat je iemand 'goed genoeg' moet kennen om mee te mogen reizen met die persoon. Ook was in dit geval, al voordat de reis begon, afgesproken dat de reiziger met de betreffende mevrouw mocht meereizen. Wij legden met deze argumenten de klacht voor aan Veolia. Enige tijd later ontvingen wij het positieve bericht van Veolia dat de boete en ritprijs (50,64 euro) vergoed was aan deze reiziger.

Veolia gaf toe dat de boete ongegrond was. De voorwaarden vermelden dat samen gereisd kan worden met een reiziger die met een geldig abonnement hetzelfde traject reist als de reiziger met een meereiskaartje. De reiziger had op station Roermond met een medepassagier afgesproken om samen naar Nijmegen te reizen. Dit was, aldus Veolia, volgens de voorwaarden van het meereiskaartje een correcte handelwijze.

Verlopen OV-chipkaart

Een reiziger kwam erachter dat haar anonieme OV-chipkaart verlopen is toen zij wilde inchecken in de bus. Op het station in Leiden liet ze haar kaart uitlezen. Ze kreeg een uitdraai mee waaruit bleek dat er nog 42,15 euro op deze kaart stond. Door veelvuldig gebruik van de OV-chipkaart was het kaartnummer niet meer goed af te lezen, maar gelukkig stond op de uitdraai van de NS-medewerker een intern kaartnummer.

Ze stuurde haar OV-chipkaart naar Klantenservice OV-chipkaart met daarbij de uitdraai die ze had gekregen bij het loket van het NS-station in Leiden. Enkele dagen later kreeg mevrouw van Klantenservice OV-chipkaart bericht dat het niet mogelijk was om na te gaan om welke kaart het ging vanwege de slijtage, waardoor het kaartnummer niet leesbaar was. Men kon daardoor het saldo niet uitlezen en dus ook niet terugbetalen.

Dat verbaasde haar, want de medewerker van NS kon de kaart wel uitlezen. In de brief stond bovendien dat ze het formulier 'Beëindiging defecte anonieme OV-chipkaart' zou hebben opgestuurd, terwijl ze het formulier 'Teruggave saldo anonieme OV-chipkaart' had ingediend. Er leek administratief het een en ander mis te gaan. Ze kwam er niet uit met de Klantenservice OV-chipkaart en vroeg het OV loket te bemiddelen.

Wij vroegen Klantenservice OV-chipkaart of het interne kaartnummer, dat mevrouw al eerder had doorgegeven, aan haar OV-chipkaartnummer kon worden gekoppeld. Wat eerst niet lukte, toen mevrouw zelf contact had met Klantenservice OV-chipkaart, bleek vervolgens wel te kunnen. Klantenservice OV-chipkaart achterhaalde via het interne kaartnummer het OV-chipkaartnummer en bevestigde dat er nog 42,15 euro op de kaart stond. Gelukkig was de zaak hiermee opgelost. Mevrouw kreeg het geld uiteindelijk overgemaakt.

Taxikosten toch vergoed

Het OV loket ontving een klacht van een gezin dat afgelopen zomer een paar dagen in Arnhem was. Het gezin, bestaande uit twee ouders, van wie één in een rolstoel en drie jonge kinderen, kwam na een dagje in de Arnhemse dierentuin terug op het Centraal Station van Arnhem. Hun boot lag in de haven en ze gingen op zoek naar de bus die hen naar de haven kon brengen. Het was zondag en de bussen reden één keer per uur. De bus zou over 40 minuten komen. Vanwege een verbouwing moesten ze op de bus wachten in de stationshal, waar je uitzicht hebt op het busplatform. Enkele minuten na de geplande vertrektijd kwam de bus aanrijden, maar stond nog geen minuut stil op de halte, alvorens weer te vertrekken. Voor dit gezin bleek het onmogelijk om deze bus te halen. Ze probeerden nog contact te maken met de chauffeur, maar dat mislukte.

Naar de haven lopen was geen optie en nogmaals een uur wachten ook niet. Ze besloten een taxi te nemen. Omdat overal op de haltes het logo van Breng stond, dienden ze bij Breng een klacht in en vroegen om vergoeding van de taxikosten. Ze werden echter doorverwezen naar Syntus, die deze buslijn uitvoert. Syntus bood excuses aan, maar wees het verzoek om schadevergoeding af, omdat het gezin volgens de algemene voorwaarden daar geen recht op zou hebben. Daarop wendde het gezin zich tot het OV loket. Ondanks dat de voorwaarden van het stads- en streekvervoer een vergoeding in deze situatie uitsluiten, legden wij de klacht toch voor aan Syntus en deden een beroep op de bijzondere omstandigheden. Syntus liet ons weten dat ze normaal gesproken de richtlijnen van de Europese Verordening OV volgen waarin geen verplichte vergoeding is vastgesteld. Maar ze hadden besloten om hun antwoord te herzien omdat hier sprake is van een bijzondere situatie. De taxikosten zouden alsnog vergoed worden. Het OV loket is blij met deze oplossing.

3. Trends vierde kwartaal 2015

Uit de klachten die bij het OV loket binnenkomen destilleren we elk kwartaal enkele belangrijke trends. Voor het vierde kwartaal van 2015 zijn deze trends: het achterwege blijven van kortingen bij reizigers die daarvoor een abonnement hebben aangeschaft, de te volle treinen en de gevolgen van de nieuwe dienstregeling, die in december is ingegaan.

3.1. Geen korting ondanks abonnement

Met de invoering van de OV-chipkaart veranderde ook een en ander voor abonneenthouders. Waren er in de tijd van de strippenkaart vooral landelijke abonnementen, sinds de invoering van de OV-chipkaart zijn steeds meer regionale abonnementen geïntroduceerd. Daarmee kunnen reizigers in een bepaalde regio en soms in een bepaalde periode met korting reizen. Concessieverleners dringen hier ook op aan om het openbaar vervoer aantrekkelijk te maken voor forenzen en andere vaste klanten.

Het OV loket waarschuwt al jaren voor de versnippering die is ontstaan. Er zijn veel verschillende abonnementsvormen, wat op zichzelf al verwarrend is en lang niet altijd accepteert de ene vervoerder het abonnement dat door de andere vervoerder is verstrekt. Bovendien blijkt dat sommige abonnementen niet goed werken en dat reizigers duurder uit zijn, vooral als ze buiten de regio van het kortingsproduct reizen. En dat laatste komt in het kleine Nederland nu eenmaal vaak voor.

Ook in de maanden oktober, november en december van 2015 heeft het OV loket veel klachten ontvangen van reizigers met een abonnement die – ondanks hun abonnement – toch op saldo reisden of niet de juiste korting kregen. In feite worden hier reisproducten verkocht die niet leveren wat wordt beloofd. Hieronder een overzicht van de problemen die zich kunnen voordoen.

Reizen met twee vervoerders

Het komt voor dat reizigers in het streekvervoer met een abonnement toch geen korting krijgen. Dat kan gebeuren als ze eerst op saldo hebben gereisd in een andere regio en vervolgens binnen 35 minuten overstappen op een lijn waar hun abonnement wel korting zou moeten geven. Dit heeft alles te maken met de overstapregeling die in het algemeen geldt voor de OV-chipkaart. Wie binnen 35 minuten overstapt op een andere lijn, hoeft niet opnieuw het basistarief (ook wel opstaptarief) te betalen. Deze regeling pakt negatief uit voor reizigers met een abonnement. Een reiziger meldt ons het volgende over haar abonnement bij Arriva:

Arriva biedt een abonnement aan dat wel op de heenreis de korting verrekent, maar niet op de terugreis. Arriva erkent het probleem, maar neemt niet de verantwoordelijkheid en weigert mij restitutie te verlenen. Sterker, het OV-bedrijf wil dat ik een ander abonnement koop, dat duurder voor mij uitvalt, zodat zij kennelijk geen verzoek tot restitutie meer zullen krijgen. Dat kan niet de bedoeling zijn. Arriva verkoopt een abonnement en dan mag ik er als reiziger van uitgaan dat dit ook de korting oplevert die wordt beloofd.

Arriva geeft ons het volgende antwoord: “Haar zoon heeft een Arriva Altijd Korting Scholier aangeschaft, dat alleen geldig is bij Arriva. Als er wordt overgestapt binnen 35 minuten vanaf een andere vervoerder op Arriva dan geldt het abonnement niet en wordt er doorgereisd op saldo. Dus wanneer meneer bij Connexxion op saldo reist en binnen 35 minuten overstapt wordt er bij Arriva ook op saldo gereisd. Als er meer dan 35 minuten tussen de overstap zit wordt er wel verder gereisd op het abonnement.”

Arriva laat verder weten dat deze persoon beter het Altijd korting abonnement dat in alle regio's geldig is, had kunnen aanschaffen,

Wij vinden dit geen juiste reactie. Hier wordt geredeneerd vanuit de techniek en niet vanuit de reiziger. Wie op een traject reist waarvoor een kortingsabonnement is aangeschaft, hoort te allen tijde recht te hebben op deze korting. Ook na overstappen.

OV-bedrijven moeten ervan uitgaan dat reizigers ook in andere regio's reizen dan waarvoor een abonnement is aangeschaft en dat ze in het algemeen proberen binnen 35 minuten over te stappen. Is betaald voor een korting op een bepaald traject, dan moet deze ook gegeven worden. Het OV loket doet een beroep op vervoerders om dit in gezamenlijk overleg, bijvoorbeeld in het kader van het Nationaal OV Beraad, op te lossen.

Abonnementen worden niet herkend

In de praktijk stuiten reizigers ook op technische problemen. Wij ontvingen het vierde kwartaal van 2015 verschillende klachten van reizigers die op de Valleilijn reizen tussen Ede en Amersfoort. Deze wordt geëxploiteerd door Connexxion. Het komt voor dat abonnementen niet worden herkend, waardoor er toch saldo wordt afgeschreven voor hun reis. Een abonnee meldt:

Mijn zoon heeft een vast trajectmaandabonnement bij NS. Hiermee hoort hij 40 procent korting te krijgen op andere trajecten, buiten de spits. Helaas werkt dit niet en krijgt hij geen korting. Connexxion heeft de fout erkend en zegt ermee bezig te zijn. Alleen duurt dit al erg lang. De facturering gaat via NS. Deze vervoerder blijft steeds de volledige bedragen van mijn rekening halen. Ik heb hierover al contact gehad met NS en mij werd geadviseerd een brief te sturen. Alleen heb ik nog steeds geen reactie gehad. Ik ben bang dat dit een zeer langdurig verhaal gaat worden en dat ik hier de dupe van word en blijf.

Wij hebben dit probleem voorgelegd aan Connexxion.

Connexxion gaf ons de volgende verklaring: “Voor zover ik heb begrepen, wordt het abonnement bij inchecken niet herkend door de apparatuur. Dit heeft te maken met zowel de software van onze kant alsook die van de kant van NS om het product wel correct te laten werken bij ons. Dit probleem speelt voor zover wij weten niet al sinds de invoering; de eerste klachten hierover kwamen bij ons medio oktober binnen. Wat de trigger is geweest dat het product eerst wel en nu niet werkte, is mij helaas niet bekend. Aangezien het echter zowel een component van Connexxion als ook van NS bevat is het vrij ingewikkeld om het (snel) opgelost te krijgen.”

Dit probleem zou sowieso niet voorkomen als voor treinreizigers een *single check-in/check-out* zou gelden. Dat wil zeggen: alleen in- en uitchecken aan het begin en aan het einde van de reis ongeacht het aantal keren dat men overstapt. Daardoor zouden reizigers ook sneller en gemakkelijker kunnen overstappen en vermindert de kans op fouten met in- en uitchecken.

Het is in principe mogelijk, er is vaak over gesproken en er zijn toezeggingen gedaan, maar zo'n *single check-in/check-out* is er nog steeds niet. Maar wellicht zijn er ook andere opties om het probleem op te lossen zolang de *single check-in/check-out* nog niet is ingevoerd. Daarvoor vragen wij de aandacht van de vervoerders.

Er werden ons ook problemen gemeld met het 40 procent korting abonnement van RET. Een reiziger had zo'n abonnement, maar in sommige gevallen bleek die korting niet verleend te worden (bijvoorbeeld bij overstappen van NS naar RET). De reiziger kon de gemiste korting dan per mail aanvragen. Deze kreeg hij echter maar voor een bepaalde periode vergoed.

De RET heeft ons hierover het volgende gemeld:

“Er doet zich inderdaad een probleem voor bij reizigers met een RET 40 procent kortingsproduct die met verschillende vervoerders reizen. Indien meneer met korting wil reizen bij alle vervoerders, kan hij een 20 procent kortingsproduct aanschaffen. Dit is echter geen 40 procent. Dit heeft te maken met de software die hier kennelijk niet mee om kan gaan. Slechts een handvol mensen reist op deze manier en heeft hier last van. Dit maakt het een te grote investering om de hele software aan te passen. Als deze meneer van de 40 procent korting bij de RET gebruik wil maken, kan hij het beste reizen met twee verschillende OV-chipkaarten, dat wil zeggen: één OV-chipkaart met het kortingsproduct die geschikt is voor het reizen met de RET en daarnaast een tweede OV-chipkaart die gebruikt kan worden bij de overige vervoerders.”

Ook in dit geval is de techniek dus leidend in het antwoord van de vervoerder en niet de reiziger. Het principe van de OV-chipkaart is dat met één kaart in al het openbaar vervoer kan worden afgerekend. Het antwoord van de RET geeft ook aan dat vervoerders vaak niet goed omgaan met regio-overschrijdend vervoer met korting. Overigens heeft RET ons gemeld dat ze de kosten van de tweede OV-chipkaart voor deze persoon vergoeden.

Een probleem dat hierop lijkt betreft buslijn 43 van Apeldoorn naar Arnhem. Het gaat hier om een verbinding die door twee OV-bedrijven wordt geëxploiteerd, dus vervoer dat de concessiegrens overschrijdt. In vorige rapportages meldden we al regelmatig dat het voor reizigers verschil maakt met welke vervoerder ze reizen om recht te hebben op de korting van bepaalde abonnementen. En dit probleem bestaat nog steeds. Onderstaand voorbeeld schetst het probleem van een reiziger die soms met Breng en soms met Syntus reist. Het OV-bedrijf herkent het abonnement Altijd Korting Scholier niet:

Zowel Syntus als Breng biedt een jaar abonnement Altijd Korting Scholier aan. Op het traject Eerbeek – Arnhem rijdt bus 43. Deze bus kan zowel van Syntus als van Breng zijn, dat hangt van het tijdstip af. Voor Syntus werkt het abonnement wel en bij Breng niet. Dat is bekend, maar toch verkopen ze het abonnement. Nu verwachten ze dat je via de mail zelf de teveel betaalde reiskosten declareert. Het advies van Connexxion is: koop een maandabonnement naast je jaarabonnement, dat werkt wel. Het is niet mogelijk een reeds aangeschaft jaarabonnement te annuleren. Ze blijven het product ook aanbieden, zonder dit erbij te vermelden.

Connexxion (de vervoerder achter Breng) meldt het OV loket dat dit een technisch probleem was. Het probleem was al wel eerder opgelost, maar er wordt maar een aantal keren per jaar een aanpassing van de software op het centrale systeem doorgevoerd. Daardoor is dit een langdurig probleem geweest. Connexxion heeft ons gemeld dat het per 1 december 2015 is opgelost. Het nadeel is dat reizigers in de tussentijd zelf voor een oplossing moesten zorgen.

Een soortgelijk probleem, dat al lang bekend is bij vervoerders en waar we al vaker aandacht voor gevraagd hebben, is dat een abonneementhouder geen recht heeft op korting als hij of zij tijdens de spits overstapt van de ene vervoerder naar de andere, terwijl een reis in de daluren is gestart. Ook dit is een onvolkomenheid in het systeem en een teken dat vervoerders vaak nog niet goed kunnen omgaan met abonnementen. De reizigers zijn de dupe van het systeem van aanbesteding en van de vele vervoerders. Het resultaat is afhankelijk van de vervoerder met wie hij of zij reist.

Voor mijn werk reis ik van Zevenaar naar Tilburg. Ik heb op dit traject te maken met twee vervoerders. Bij het maken van een keuze voor het passende abonnement viel mijn oog op het Dal Vrij abonnement. Volgens de website van NS geldt: "Checkt u 5 minuten voor of tijdens daluren in, maar in de spitsuren uit? Ook dan reist u gratis met Dal Vrij." En: "Geldig bij andere treinvervoerders". Wat er niet bij staat, is dat de overstap naar de andere vervoerder de reis blijkbaar zodanig onderbreekt, dat er een nieuwe incheck plaatsvindt en ik bij een overstap in de spitsuren ook het volle tarief moet betalen.

Een ander voorbeeld: als ik in de ochtend op saldo reis, dan tellen mijn kilometers bij de ene vervoerder op het stuk Zevenaar – Arnhem mee bij de andere vervoerder zodat het vervolg van de reis goedkoper is vergeleken met een reis die in Arnhem start. Als ik op de terugweg het eerste stuk van Tilburg naar Arnhem op het Dal Vrij abonnement reis, dan tellen de kilometers niet mee en betaal ik voor het stuk Arnhem – Zevenaar de volle prijs. Dit is onredelijk omdat ik immers het eerste stuk van de reis ook betaal, alleen dan als abonnementskosten.

Dit probleem zou, net als eerder genoemde problemen, opgelost zijn wanneer er een *single check-in/check-out* zou zijn. Helaas is deze er nog niet. Ook hiervoor vragen we de gezamenlijke vervoerders, bijvoorbeeld via het Nationaal OV Beraad, met een oplossing te komen.

Het onderwerp is blijkbaar complex, zelfs zo complex dat vervoerders soms zelf niet begrijpen waarom zaken technisch niet goed lopen. Zo is er een reiziger die tussen Westervoort en Doetinchem reist met twee kortingsproducten. Hij krijgt niet altijd de goede korting toegekend.

Ik heb twee kortingsproducten op mijn OV kaart: 40 procent korting NS en 20 procent korting vervoer Oost NL. Het is me de afgelopen maanden al twee keer overkomen dat ik na 9.00 uur incheckte op station Westervoort voor de trein naar Doetinchem en dat ik dan 20 procent korting kreeg en dat ik 's middags op de terugweg wel gewoon 40 procent korting kreeg. Ik krijg het verschil na reclameren wel gewoon terug van Arriva, maar volgens mij is het een probleem in de software.

Arriva zegt ook niet te weten wat er precies aan de hand is.

3.2. Volle treinen

Er is sprake van een groei van het aantal klachten over volle treinen. In het vierde kwartaal van 2014 kwamen over dit onderwerp nog 258 klachten binnen; in het vierde kwartaal van 2015 waren dat er 406. Het overgrote deel (92 procent) kwam op het conto van NS. Met name in de laatste twee maanden heeft het OV loket veel klachten hierover ontvangen. De reden voor deze toename is dat er niet genoeg materieel is. Het probleem is door staatssecretaris Dijkema (Infrastructuur en Milieu) opgepakt. Zij heeft eind december een brief gestuurd aan de Tweede Kamer, waarin maatregelen werden aangekondigd die hierover met NS zijn afgesproken. Niet noodzakelijk onderhoud wordt deels uitgesteld, oude dubbeldekkers worden opgeknapt, in sommige Sprinters komen meer plaatsen in de tweede klas en in uitzonderlijke gevallen laat NS misschien bussen rijden. Met onderwijsinstellingen en andere organisaties wordt overlegd om meer buiten de spits te reizen. Ook het eigen NS-personeel op het hoofdkantoor in Utrecht moet meer buiten de spits reizen. Er zijn bovendien nieuwe treinstellen in bestelling, die eind 2016 geleverd worden.

In Noord-Holland was de nood zo hoog dat zelfs de Tweede Kamer zich erover heeft uitgesproken. In de Kamer werd een motie aangenomen die ervoor moet zorgen dat capaciteitsproblemen op de Zaanlijn (Uitgeest-Zaandam-Amsterdam) worden aangepakt.

Het OV loket heeft NS een overzicht gestuurd van trajecten waarover de meeste klachten zijn binnengekomen en NS gevraagd wat wordt gedaan om meer zitplaatsen te creëren voor reizigers. Ook tijdens een periodiek overleg met NS is aandacht gevraagd voor het probleem van de volle treinen. De reactie van NS op dit overzicht was ten tijde van het schrijven van deze rapportage nog niet binnen.

Onderstaand volgt het overzicht van de trajecten waarover de meeste capaciteitsklachten zijn binnengekomen:

Amsterdam – Den Helder

Voor het ingaan van de nieuwe dienstregeling op 13 december werd al veel geklaagd over volle treinen op dit traject, maar uit de klachten blijkt dat ook na 13 december de treinen op sommige dagen erg vol zitten. Dit heeft onder andere te maken met de wijziging in de dienstregeling waarbij de Intercity tussen Alkmaar en Haarlem, die ook stopte op Uitgeest, Heiloo en Castricum, is geschrapt. Deze reizigers zijn nu aangewezen op de Sprinter die rijdt tussen Amsterdam, Haarlem en Alkmaar.

Het traject (sprinter) Uitgeest – Haarlem – Amsterdam CS is al jarenlang erg druk en zeker 's middags in de spits is het zo druk dat zelfs de conducteur via de omroepinstallatie laat weten het gemeld te hebben bij de NS. Door de nieuwe dienstregeling is het volledig versoerd. De trein komt nu vanuit Hoorn en zit dan al behoorlijk vol. De treinen zijn ook nog eens kleiner geworden. Er rijden geen dubbeldekkers meer bijvoorbeeld. Het resultaat is dat mensen al moeten staan vanaf Beverwijk. Vandaag was het helemaal te gek met de boemel die aan kwam rijden, waarbij in Heemskerk iedereen moest staan.

Amsterdam – Leiden – Den Haag

Reizigers die van Amsterdam naar Den Haag reizen kunnen dit doen via twee trajecten, namelijk via Haarlem of via Schiphol. Met name de verbinding via Schiphol is economisch van groot belang. Reizigers klagen over volle treinen op beide trajecten. Dit geldt zowel voor Haarlem – Amsterdam als voor Den Haag – Amsterdam via Schiphol.

Dagelijks reis ik met NS tussen Haarlem en Amsterdam Holendrecht voor mijn werk. Zowel op de heenweg als op de terugweg heb ik te maken met overvolle treinen. Reizigers moeten vaak staan en soms kunnen mensen er niet eens meer bij en moeten op het perron wachten op de volgende trein. De treinen die komen zijn bijna altijd te kort voor het aantal reizigers dat er gebruik van wil maken. Ik betaal veel geld voor het gebruik van het openbaar vervoer van NS, maar ik vind de verhouding tussen de kosten en de service niet juist.

Utrecht – Amsterdam, Utrecht – Schiphol

Ook op dit traject klagen veel reizigers over volle treinen. Ook 1e klas reizigers kunnen regelmatig niet zitten op dit traject, omdat 2e klas reizigers in de 1e klascoupé plaatsnemen, soms daartoe uitgenodigd door het NS-personeel.

Wederom geen ruimte om in de 1e klas van het traject Utrecht–Amsterdam (rond 16.00 uur op 3 december) te zitten of überhaupt in de 1e klas te staan. Wel geconstateerd dat 1e klas vol zit met studenten met een OV-kaart. Reden: er wordt slechts sporadisch door een conducteur gecontroleerd of je het juiste vervoersbewijs hebt. Als dit af en toe zou voorkomen, zou je er overheen kunnen stappen maar in de afgelopen maanden gebeurt dit meerdere keren per week. Gedurende de afgelopen maanden (1 oktober tot 1 december) ben ik vijf keer gecontroleerd op mijn vervoersbewijs terwijl ik acht keer per week de route Amsterdam – Utrecht afleg.

Utrecht – Den Haag/Rotterdam

Vanuit Utrecht vertrekt vier keer per uur een Intercity naar Den Haag Centraal en Rotterdam Centraal. Deze forensentreinen zijn vooral tijdens de ochtend- en middagspits erg vol.

Vandaag (26 november 2015) met een klein treinstel (Sprinter) van Gouda naar Den Haag Centraal gereisd. Vertrektijd 8.24 uur: overvol. Sinds deze week iedere dag een klein treinstel. Heeft dit te maken met een tekort aan materieel? De Intercity van 8.19 uur van Gouda naar Den Haag idem dito. Mensen stonden in de gangpaden.

Amersfoort – Hilversum – Amsterdam

Ook de trein van Amersfoort naar Amsterdam, waarop alle treinen uit het Noorden en Oosten van het land aansluiten, komt vaak voor in het klachtenoverzicht.

De trein van 7.56 uur van Amersfoort naar Amsterdam was vandaag (3 december 2015) zo stampvol dat zelfs de 1e klas helemaal vol stond. De conductrice had zelfs het lef op het raam te bonken en naar ons te schreeuwen dat we moesten doorlopen, terwijl wij al tegen elkaar gedrukt stonden. Daarna werd er omgeroepen of wij ervoor wilden zorgen dat de deuren dicht konden.

3.3. Nieuwe dienstregelingen

December is de maand waarin dienstregelingen wijzigen en vernieuwd worden. Het vierde kwartaal van 2015 ontving het OV loket veel klachten over de nieuwe dienstregeling van NS. Ook de klachten over de nieuwe dienstregeling van Connexxion in het concessiegebied Hoekse Waard/Goeree Overflakkee sprongen eruit. Connexxion heeft dit concessiegebied per 13 december overgenomen van Arriva. De concessie omvat al het busvervoer op de eilanden Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee in Zuid-Holland.

Verder kwamen er nog problemen voor reizigers naar voren bij andere dienstregelingen van onder andere Connexxion en Arriva.

3.3.1 Nieuwe dienstregeling NS

De nieuwe NS-dienstregeling 2016 is op zondag 13 december ingegaan. Op de website van NS zijn de belangrijkste wijzigingen terug te vinden. Wij noemen er een paar: er zijn veranderingen op het traject Hoorn – Alkmaar, er rijden vier treinen per uur van en naar station Utrecht Lunetten in plaats van twee treinen per uur en het aantal treinen op de hogesnelheidslijn tussen Rotterdam en Amsterdam is verhoogd.

Veranderingen op het traject Hoorn–Alkmaar

De klachten die het OV loket over de nieuwe dienstregeling 2016 ontving, hebben voornamelijk betrekking op het verdwijnen van de Intercitystop in Castricum op het traject tussen Hoorn en Haarlem. Volgens NS zouden er met name in de daluren te weinig reizigers gebruik maken van deze trein. Maar uit de klachten blijkt dat er nu veel spitsreizigers worden gedupeerd, omdat de Intercity niet meer in Heiloo, Castricum en Uitgeest stopt. Terwijl de Intercityreizigers op deze manier tijdswinst boeken, neemt in veel gevallen de reistijd van andere reizigers aanzienlijk toe.

In de nieuwe dienstregeling worden de treinen die ik vier keer per week moet nemen om naar mijn werk te gaan geschrapt! Dit zijn de treinen: 8.12 uur Haarlem– Beverwijk, 17.08 uur Beverwijk – Haarlem. Hierdoor moet ik in de ochtend 18 minuten eerder weg (7.54 uur) en kom ik 17 minuten later thuis (17.35 in plaats van 17.18 uur). Dit is meer dan 30 minuten per dag extra reizen. Ik vind dit absurd veel voor een reis van tien minuten. Daarnaast gaat in het begin van het nieuwe jaar de Velsertunnel dicht, waardoor het traject waar ik op reis alleen maar drukker wordt. Ik overweeg om mijn abonnement op te zeggen.

Met ingang van de nieuwe dienstregeling stopt mijn huidige sneltrein van Alkmaar naar Haarlem niet meer in mijn woonplaats Heiloo. Hiervoor stopt er nu een stoptrein waardoor ik vijf minuten later van huis kan gaan. Als deze trein in Beverwijk aankomt is de bus (lijn 74) van Connexxion naar IJmuiden net twee minuten weg. Dus 28 minuten wachten op de volgende bus. Hierdoor kom ik een half uur later op mijn werk aan. Mijn reistijd neemt dus per enkele reis circa 30 minuten toe. 's Middags speelt het probleem in de andere richting. Kortom, circa één uur meer reistijd per dag.

Het feit dat de huidige stoptrein Amsterdam – Haarlem – Uitgeest wordt verlengd naar Alkmaar en Hoorn zal voor veel reizigers geen oplossing bieden.

Ook de consumentenorganisaties in het Landelijk overleg consumentenbelangen openbaar vervoer (Locov) hebben aandacht gevraagd voor de reizigers die nu langer of met een extra overstap moeten reizen en er is gepleit voor een extra stop van de Intercity in Castricum.

Het OV loket heeft NS gewezen op het grote aantal klachten over het schrappen van de Intercity tussen Alkmaar en Haarlem en om een reactie gevraagd. NS heeft ons laten weten dat vraag en aanbod op deze lijn niet met elkaar in overeenstemming waren. Een nieuwe opzet van de treindienst tussen Haarlem en Uitgeest wilde het OV-bedrijf al in laten gaan met de dienstregeling van 2015. Dit ging niet door vanwege een negatief advies vanuit het Locov. Er is toen een nieuw plan gekomen na overleg met de relevante partijen in de regio. Nu rijdt er twee keer per uur een rechtstreekse Sprinter tussen Amsterdam, Haarlem, Uitgeest, Alkmaar en Hoorn. Tussen Amsterdam, Haarlem en Alkmaar rijdt deze de hele dag; tussen Alkmaar en Hoorn rijdt de Sprinter in de latere avonduren één keer per uur. In de ochtendspits rijdt een Intercity van Alkmaar naar Haarlem, die onderweg alleen stopt in Beverwijk. In de avondspits rijdt een Intercity van Haarlem via Beverwijk naar Alkmaar. Hiermee realiseert NS een versnelling van de Intercity tussen Alkmaar en Haarlem, omdat de huidige Intercity ook Heiloo, Uitgeest en Castricum aandoet.

Het OV loket heeft daarnaast aan NS gevraagd of het bedrijf bekend is met de renovatie van de Velsertunnel in 2016, waardoor de kans bestaat dat meer automobilisten tijdelijk zullen overstappen op het openbaar vervoer, met gevolgen voor de beschikbare capaciteit. Wij hopen hierop spoedig een reactie te krijgen.

Meer treinen op station Lunetten

Het OV loket is blij dat er weer vier treinen per uur stoppen op station Lunetten. In december 2013 ontving het OV loket diverse klachten over het feit dat destijds met ingang van de nieuwe dienstregeling de Sprinter van Tiel naar Utrecht niet meer stopte in Lunetten. Nu, twee jaar later, stopt deze Sprinter wel weer in Lunetten, waardoor station Lunetten weer een goede treinverbinding heeft.

Meer treinen op hogesnelheidslijn tussen Rotterdam en Amsterdam

Het OV loket vindt het een goede ontwikkeling dat er per 13 december meer treinen zijn gaan rijden op de hogesnelheidslijn tussen Rotterdam en Amsterdam. Uit de klachten die dit kwartaal over dit traject binnenkwamen, bleek dat reizigers niet blij waren met de te volle treinen. Wij hopen dat de klachten over de hogesnelheidstreinen zullen gaan verminderen, nu er meer treinen zijn gaan rijden en de reizigers beter verdeeld zullen worden over de treinen.

3.3.2 Nieuwe dienstregeling Connexxion

Zoals gezegd, is Connexxion per 13 december de nieuwe vervoerder in het concessiegebied Hoekse Waard/Goeree Overflakkee ten koste van Arriva. Concessieverlener is de provincie Zuid-Holland. Over de nieuwe dienstregeling van Connexxion ontving het OV loket diverse klachten. De belangrijkste punten:

- De nachtbus is verdwenen.
- Enkele lijnen zijn geschrapt of rijden maar tot een bepaalde tijd, waardoor reizigers meer overstapmomenten en langere reistijden hebben of zelfs niet meer met het openbaar vervoer thuis kunnen komen,
- Reiskosten kunnen fors hoger uitvallen.

Mijn dochter had een jaarabonnement van 900 euro. Daarmee kon ze over het hele eiland en tot Zuidplein. Ze reist veel naar Ouddorp, Oude Tonge en Zuidplein en Nootdorp. Met haar abonnement was een enkele reis 3,70 euro van Zuidplein naar Nootdorp. Om nu alles te kunnen wat ze nodig heeft is de goedkoopste optie een netkaart van 1.804 euro. Een verdubbeling. Niemand doet er wat aan. Het is al moeilijk om van het eiland te reizen, maar dit slaat alles. Nu blijkt dat onder andere buslijn 130 opgeheven is. Ik woon in Puttershoek en werk in Tholen. Omdat buslijn 130 is opgeheven wordt mijn reis duurder (via Zuidplein); ik ben mijn 40 procent korting kwijt (ik reis niet meer in de daluren); mijn reistijd duurt één uur langer per dag .

Wij hebben Connexxion een overzicht gestuurd van alle klachten over de nieuwe dienstregeling. Connexxion stelt dat er keuzes gemaakt zijn, waar het grootste deel van de reizigers profijt van heeft. Bij deze keuzes moest rekening gehouden worden met de opdracht vanuit de concessie en het beschikbare budget (vanuit opdrachtgever provincie Zuid-Holland en vanuit de reizigersopbrengsten).

Connexxion zegt in de maand januari 2016 te zullen monitoren hoe de dienstregeling verloopt en welke signalen hierover ontvangen worden. Als reizigers geconfronteerd worden met hogere reiskosten, kunnen zij mogelijk gebruik van de compensatieregeling die Connexxion aanbiedt in opdracht van de provincie Zuid-Holland. Deze compensatieregeling geldt voor reizigers met een Arriva-abonnement, die bij de overgang van Arriva naar Connexxion minimaal 10 procent meer gaan betalen voor hun abonnement.

Concessiegebied Amstelland-Meerlanden lijn 145

Verder hebben wij bij Connexxion aandacht gevraagd voor lijn 145 in de concessie Amstelland-Meerlanden. Hierover ontvingen wij ook diverse klachten.

Tot onze grote verbazing komt buslijn 145 te vervallen. Deze bus is de enige mogelijkheid om vanuit Badhoevedorp op een fatsoenlijke manier in Amsterdam te komen. De reistijd wordt nu verdubbeld en ook het aantal keren overstappen (twee tot drie keer) op zo' n korte afstand staat niet in verhouding. En fietsen is niet altijd een optie. Wat kan er gedaan worden om deze busverbinding te herstellen? De overheid wil toch het OV-gebruik stimuleren?

Wij lieten Connexxion weten dat we over de nieuwe dienstregeling van buslijn 145 diverse klachten hebben ontvangen. Connexxion liet weten dat de wijziging in overleg met de gemeenten, GVB en de reizigersbelangenorganisaties tot stand was gekomen. Lijn 145 rijdt nu tot de Cornelis Lelylaan in Amsterdam en niet meer tot het centrum omdat de huidige route deels parallel loopt aan tramlijn 2 van het GVB. Het aantal ritten vanuit Badhoevedorp is verdubbeld, zodat reizigers uit Badhoevedorp elk kwartier naar het Amsterdamse centrum kunnen in plaats van elk halfuur zoals tot dusver het geval was. Ouderen en slecht ter been zijnde reizigers zullen in de toekomst in Haarlemmermeer meer afhankelijk worden van het MeerTaxi en MeerOVbus, een systeem dat de gemeente heeft ontwikkeld.

3.3.3 Nieuwe dienstregeling Arriva

Bij de nieuwe dienstregeling van Arriva vielen de klachten op over buslijn 45 van Tiel Station naar Wageningen Busstation. Reizigers klagen over de lagere frequentie van deze buslijn en de aangepaste vertrektijden. Ook zouden scholieren van een school in Tiel en studenten aan de Wageningen Universiteit vanuit de dorpen Echteld/IJzendoorn/Ochten te maken krijgen met lange wacht-/overstaptijden.

Bij het ingaan van de nieuwe dienstregeling wordt de frequentie voor lijn 45 gehalveerd op werkdagen en op zaterdag. Niet alleen zijn er gevolgen voor de dorpen en haltes op de lijn, maar ook worden de wachttijden tussen de Arriva treinen en bussen in Tiel en Kesteren enorm verlengd. Ook de aansluitingen tussen de bus 45 van de treinen van/naar Utrecht lopen enorm op.

Wij vroegen Arriva of het OV-bedrijf bekend was met deze klachten en of er nog iets te doen viel ten gunste van deze groep reizigers. Arriva liet ons weten dat de doorgaande reisverbinding tussen Tiel en Wageningen met ingang van 13 december opnieuw is ingericht met tussen Tiel en Kesteren de trein en tussen Kesteren en Wageningen de bus. Deze verbinding wordt minimaal één keer per uur aangeboden en op werkdagen in de spits twee keer per uur.

Verder zegt Arriva dat het maatschappelijk niet verantwoord is om twee keer per uur een reismogelijkheid aan te bieden van of naar Echteld, IJzendoorn en/of Ochten, omdat minder dan 20 procent van het totaal aantal reizigers tussen Tiel en Wageningen uit deze dorpen komt.

Daarom krijgen reizigers te maken met langere overstap- en wachttijden. Een trend, die we landelijk steeds vaker tegenkomen.

4. Aanbevelingen

Op grond van de klachten die in een kwartaal binnenkomen, doet het OV loket als ombudsman voor beter openbaar vervoer aanbevelingen. Deze zijn bedoeld voor concessieverlenende overheden en OV-bedrijven. Ze zijn erop gericht de kwaliteit van het openbaar vervoer voor brede groepen reizigers te verbeteren en daarmee de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer te vergroten.

In eerdere kwartaalrapportages heeft het OV loket vaak gepleit voor goede, reizigersvriendelijke oplossingen bij vervoer dat concessiegebieden overschrijdt. In een klein land als Nederland, met zoveel concessieverlenende overheden en zoveel OV-bedrijven, zou dat een belangrijk aandachtspunt moeten zijn. De kwaliteit van het openbaar vervoer wordt ernstig ondermijnd als reizigers op concessiegrenzen geconfronteerd worden met systemen die niet goed communiceren, met kortingsabonnementen die wel gelden bij de ene vervoerder en niet bij de andere.

In dit kader enkele aanbevelingen, gebaseerd op het vierde kwartaal van 2015.

1. Zorg als vervoerders voor goede oplossingen bij concessieoverschrijdend vervoer

Een zeer groot deel van de klachten die bij het OV loket worden ingediend, wordt veroorzaakt door versnippering. Het is nu eenmaal een feit dat er veel concessies en vervoerders zijn. Wij vinden dat de reiziger daar weinig of niets van zou moeten merken. Voor de reiziger moet het niet uitmaken of hij de service krijgt van vervoerder A of van vervoerder B. Onze aanbeveling aan concessieverlenende overheden en aan vervoerders is dat zij het openbaar vervoer toetsen op basis van dit criterium. Het Nationaal OV Beraad is daarvoor een goed en zeer welkom platform.

2. Zorg voor kortingsabonnementen die – in alle opzichten – ook bij de burens werken

Het OV loket heeft in een eerdere rapportage een inventarisatie gemaakt van het grote aantal (kortings)abonnementen in het Nederlandse openbaar vervoer. Lang niet altijd accepteert de ene vervoerder het abonnement dat door de andere is verstrekt. Dat is een ongewenste situatie. Bovendien blijkt dat sommige abonnementen niet goed werken en dat reizigers duurder uit zijn, vooral als ze buiten de regio van het kortingsproduct reizen. Het is niet juist de techniek de schuld te geven, wat naar onze mening te vaak gebeurt, als een reiziger hierover terecht klaagt. De techniek mag niet leidend zijn.

3. Zorg zo spoedig mogelijk voor een single check-in/check-out

Een (trein)reiziger, die gebruik maakt van de dienst van verschillende OV-bedrijven, moet tijdens zijn of haar reis nogal eens uit- en weer inchecken. Het bestaan van verschillende in- en uitcheckpalen op stations is voor veel reizigers verwarrend; reden waarom er ook veel fouten mee gemaakt worden. De oplossing ligt voor de hand: laat reizigers (ongeacht met welke vervoerder ze reizen) voor elke reis slechts één keer inchecken en één keer uitchecken. Er is vaak gesproken over deze methode; invoering op korte termijn is dringend gewenst.

5. Cijfers vierde kwartaal 2015

In dit hoofdstuk geven we cijfermatige informatie over de klachten die in de periode van 1 oktober 2015 tot en met 31 december 2015 zijn ingediend bij het OV loket. In totaal heeft het OV loket in het vierde kwartaal 2.016 klachten ontvangen. Dit is nagenoeg een verdubbeling van het aantal klachten ten opzichte van het derde kwartaal van 2015, en 175 klachten meer dan dezelfde periode in 2014.

De maand oktober van het vierde kwartaal 2015 was vergeleken met vorig jaar opvallend rustig. De meeste klachten kwamen dit kwartaal binnen in november en december als gevolg van overvolle treinen en de nieuwe dienstregeling. Meer hierover leest u in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	11	19	22	52	2,6
Dienstregeling	12	168	96	276	13,7
Dienstuitvoering	135	335	390	860	42,7
Informatievoorziening	16	11	38	65	3,2
Personeel	17	20	15	52	2,6
Station- en haltevoorziening	22	32	42	96	4,8
Veiligheid en overlast	10	12	9	31	1,5
Vervoermiddel	9	15	28	52	2,6
Vervoersbewijs	123	174	235	532	26,4
Totaal	355	786	875	2.016	100

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	0	0	3	3	0,1
Arriva	19	36	44	99	4,7
Breng	3	1	4	8	0,4
Connexxion	18	44	41	103	4,9
EBS	3	4	3	10	0,5
Flixbus	0	0	1	1	0
GVB	10	15	19	44	2,1
Hermes	3	1	5	9	0,4
HTM	7	7	8	22	1,1
KS OV-chipkaart	60	73	72	205	9,8
NS	202	560	640	1.402	67
NS Fiets	1	0	2	3	0,1
NS International	6	3	10	19	0,9
OV-fiets	3	1	1	5	0,2
Qbuzz	7	9	10	26	1,2
RET	6	17	9	32	1,5
Syntus	10	14	10	34	1,6
U-OV	5	12	8	25	1,2
Veolia	6	12	9	27	1,3
geen vervoerder	2	4	2	8	0,4
Totaal	371	813	901	2.085	100

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

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	3	0	0	0	0	0	3	0,1
Arriva	5	13	47	0	7	1	0	2	24	99	4,7
Breng	0	3	4	0	0	1	0	0	0	8	0,4
Connexxion	6	45	20	0	5	1	0	1	25	103	4,9
EBS	0	3	2	0	2	0	0	0	3	10	0,5
Flixbus	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
GVB	1	1	10	0	3	7	3	0	19	44	2,1
HTM	4	0	5	0	5	0	0	0	8	22	1,1
Hermes	1	0	6	0	0	0	0	0	2	9	0,4
Ks OV-chipkaart	0	0	0	23	0	0	2	0	180	205	9,8
NS Fiets	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0,1
NS International	0	4	7	2	0	0	0	1	5	19	0,9
NS	26	201	715	41	18	80	26	44	251	1.402	67,2
OV-fiets	0	0	0	0	0	4	0	0	1	5	0,2
Qbuzz	1	4	19	0	1	0	0	0	1	26	1,2
RET	1	2	8	1	2	2	1	1	14	32	1,5
Syntus	4	4	15	1	2	0	0	1	7	34	1,6
U-OV	0	0	17	0	4	0	0	0	4	25	1,2
Veolia	3	0	8	0	2	2	0	1	11	27	1,3
geen vervoerder	1	1	0	0	0	1	0	0	5	8	0,4
Totaal	53	281	883	71	52	100	32	53	560	2.085	100

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

De meeste klachten kwamen dit kwartaal binnen in de categorieën dienstuitvoering, vervoersbewijs en dienstregeling.

De klachten in de categorie dienstuitvoering gaan voornamelijk over capaciteit, vertraging en uitgevallen ritten. De meeste klachten hierover gaan over NS. Het trefwoord capaciteit werd 409 keer aan een klacht toegekend. Trajecten die vaak genoemd werden zijn Utrecht – Amsterdam, Hoorn – Alkmaar/Haarlem en Den Haag – Schiphol. De klachten over volle treinen hebben het afgelopen kwartaal ook in de media veel aandacht gekregen.

De klachten binnen de categorie vervoersbewijs gaan voornamelijk over geldigheid van de kaart, tariefhoogte en restitutie. De trefwoorden in- en uitchecken en kortingsproducten scoren dit kwartaal ook hoog. Bij tabel 4 leest u meer over de klachten binnen de categorie vervoersbewijs.

Zoals ieder jaar ontvangen wij in het vierde kwartaal veel klachten over de nieuwe dienstregeling, die dit jaar op 13 december is ingegaan. De cijfers liggen in 2015 echter substantieel hoger dan in 2014, wat vooral te maken heeft met het verdwijnen van de Intercity tussen Haarlem en Alkmaar. Deze maatregel heeft tot gevolg dat op Heiloo en Castricum geen intercitytreinen meer stoppen, maar alleen nog een Sprinter. Bepaalde groepen reizigers worden nu met een (veel) langere reistijd geconfronteerd. Meer hierover kunt u lezen in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Het OV loket ontving opvallend veel klachten over het koppelen van treinen in Eindhoven. Het ging om de trein die om 7.00 uur 's ochtends vertrekt vanuit Eindhoven naar Den Haag Centraal en die voor vertrek gekoppeld moest worden met een andere trein. Dit levert regelmatig vertraging en soms zelf uitval van de trein op.

Dit koppelen duurt regelmatig erg lang, waardoor de trein al direct vertraging oploopt. Ik moet zelf naar Tilburg en vandaar nog met een bus. Hier moet ik mij dan haasten om mijn bus op tijd te halen. Als we geluk hebben, is er maar vijf minuten vertraging, die naderhand ingehaald kan worden. Als we pech hebben, is het meer dan een half uur. Op 10 november had ik een half uur vertraging, op 11 november een uur vertraging, op 12 november was er weinig vertraging. De problemen zijn gestart in september, voorheen kwam er gewoon een trein met de volle lengte.

Na het ingaan van de nieuwe NS-dienstregeling per 13 december 2015 heeft het OV loket geen nieuwe klachten over dit onderwerp ontvangen.

In de categorie informatievoorziening ontvingen wij dit kwartaal 71 klachten, waarvan 31 klachten betrekking hadden op de nieuwe website van NS. In oktober lanceerde NS een testversie van de nieuwe site. Reizigers konden zo alvast wennen en hun feedback doorgeven aan NS. De definitieve versie ging op 2 december de lucht in, helaas niet tot ieders tevredenheid. Reizigers zeggen informatie slecht te kunnen vinden en voorheen goedwerkende functies, zoals de reisplanner, vinden ze ingewikkelder geworden.

Ik vind de vernieuwde website van NS een drama: nergens kan ik meer vinden wat een treinreis kost als je in het bezit bent van een Voordeelurenabonnement, of als je 1e klas zou willen reizen.

De nieuwe reisplanner van NS is een drama. In de vorige reisplanner kon je alles in één oogopslag zien. Nu moet je altijd verder zoeken om alle informatie te vinden die je nodig hebt.

Positief aan de website is dat er nu per mail gecommuniceerd kan worden met de klantenservice. De klachten zijn via ons maandelijks overzicht bij NS onder de aandacht gebracht. Ook in onze overleggen met NS wordt hier aandacht aan besteed. NS heeft beloofd ons op de hoogte te houden van veranderingen in de website.

Tabel 4: klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Baliëtoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Enkel/retour	Fietsen, bagage, huisdieren	Geldigheid	In- en uitscheppen	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
Arriva	5	2	0	0	1	0	1	0	4	8	0	0	1	0	8	0	0	1	1	0	0	6	11	0	0	1	50
Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	0	6	7	1	0	1	0	4	0	0	1	0	2	0	8	15	0	0	0	46
EBS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	4
GVB	1	0	0	0	0	0	0	0	1	16	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	2	0	0	0	38
HTM	0	1	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	3	1	0	0	0	16
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
KS OV-chipkaart	19	0	15	10	11	26	0	0	62	1	9	0	8	0	0	85	0	11	22	45	0	24	0	0	0	0	348
NS International	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	7
NS	25	1	3	1	1	3	0	3	74	53	17	6	7	6	89	3	4	13	7	26	1	37	70	3	2	11	466
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
RET	1	0	1	0	2	0	0	0	2	6	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	9	4	0	0	0	29
Syntus	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	13
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	6
Veolia	1	0	0	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	4	3	0	0	0	18
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	0	0	8
Totaal	58	4	19	11	15	30	1	5	154	107	30	7	18	6	107	89	5	27	31	77	2	115	119	3	2	12	1054

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.

In het vierde kwartaal van 2015 werden in totaal 532 klachten aan de categorie vervoersbewijs toegekend. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het derde kwartaal. In de categorie vervoersbewijs zijn klachten opgenomen over de aanschafprijs van een OV-chipkaart, abonnementen en de tariefhoogte van een trein- of buskaartje. Ook klachten over in- en uitchecken vallen onder deze categorie.

Net als in het vorige kwartaal hebben veel mensen geklaagd over de kosten van de aanschaf van een nieuwe OV-chipkaart bij Klantenservice OV-chipkaart, kosten die betaald moeten worden als een oude OV-chipkaart is verlopen. In onze twee vorige kwartaalrapportages hebben wij hieraan uitgebreid aandacht besteed. Dit heeft helaas nog niet tot aanpassingen in het beleid geleid. Klantenservice OV-chipkaart verwijst naar de vervoerders die de aanschafprijs van de OV-chipkaart vaststellen. Dit onderwerp is inmiddels een gespreksthema in het Nationaal OV Beraad (NOVB).

In mijn gezin waren drie kaarten aan vernieuwing toe. De vierde zal er binnenkort aankomen. Nu moet ik dus 4 x 7,50 euro betalen, terwijl onze pasjes nog prima in orde zijn! Wat een geldklopperij. Vroeger kocht je een strippenkaart en daarmee kon je reizen. Nu moet ik een kaart betalen en het reizen ook nog eens. Ik vind het schandalig! Het is toch 30 euro in deze dure tijden.

In de maand december ontvingen wij ook tientallen klachten over de Samenreiskorting van NS. De vervoerder liet houders van een Voordeelurenkaart weten dat de voorwaarden om iemand met korting mee te laten reizen per 1 januari 2016 veranderen. Tot nu toe kon iemand met een voordeelurenabonnement maximaal drie reizigers meenemen, die net als de abonneethouder vanaf 9.00 uur met 40 procent korting konden reizen. Vanaf 1 januari is voor de meereizenden de middagspits ingevoerd, dat wil zeggen dat zij tussen 16.00 uur tot 18.30 uur het volle tarief betalen. NS zegt desgevraagd hiermee de ongelijkheid te willen wegnemen tussen houders van een Voordeelurenkaart en houders van nieuwere abonnementen. De middagspits geldt al langer voor de nieuwe Dal Voordeelabonnementen van NS.

Ik heb een oud Voordeelurenabonnement en reis al bijna tien jaar met mijn zoontje van Hengelo naar Amsterdam op vrijdagmiddag en op zondag weer terug. Sinds hij twaalf is doe ik dat met een meereiskaartje. Maar nu mag dat niet meer op de vrijdag tussen 16.00 uur en 18.30 uur en moet ik voor hem plots het volle pond betalen! Oftewel bijna 35 euro per reis. Dan kan ik beter de auto nemen. En als ik wel het volle bedrag betaal, wat is dan het nut van de maatregel minder reizigers in de spits te hebben? Al met al een bezuiniging dus! Niets te maken met spitsdrukke, we moeten toch die uren reizen. Zeker met kinderen kun je niet zo laat een reis starten.

Wie een 1e klas Traject Vrij-abonnement heeft (vaak zijn dit werknemers die van hun werkgever zo'n abonnement hebben gekregen) kan buiten zijn/haar traject met 40 procent korting reizen. Als deze reizigers in hun vrije tijd reizen, doen ze dit vanwege de kosten soms liever in de 2e klas. Het is echter niet mogelijk het Traject Vrij abonnement voor die reizen tijdelijk om te zetten naar 2e klas.

Het omgekeerde kan wel. Mensen met een 2^e klas Traject Vrij abonnement kunnen wel tijdelijk 1^e klas reizen. Het is onbekend waarom NS reizigers wel de mogelijkheid geeft om met een Traject Vrij abonnement van 2^e naar 1^e klasse te switchen, maar niet andersom. Het OV loket heeft dit punt al diverse malen bij NS neergelegd. Er werd ons gezegd dat dit punt nog nader uitgezocht zou worden. We brengen dit punt in ons volgend overleg opnieuw onder de aandacht.

Sinds het ingaan van het nieuwe abonnementensysteem (in mijn geval april 2015) is het niet meer mogelijk om met een 1e klas traject abonnement met korting 2e klas kaartjes te kopen voor ritten buiten het traject. Ik ben daar pas onlangs achter gekomen na verkeerd te zijn voorgelicht door de NS. Mij werd gezegd dat ik door reizen op saldo een klassewissel kon bewerkstelligen voor ritten buiten mijn traject. Nu blijkt dit dus niet te kunnen. Los van het feit dat ik nu schandalig veel meer geld heb betaald, bestaat de mogelijkheid niet eens meer. Mij is nu aangeraden om voor 50 euro een Dal Voordeelabonnement te kopen, zodat ik in de daluren 2e klas met korting kan reizen. Schandalig. Ik ben al 30 jaar een trouwe klant van de NS. Om nu nog korting te kunnen krijgen word ik gedwongen om ook buiten mijn traject 1e klas te reizen of kan ik voor 50 euro extra korting krijgen, maar dan alleen in de daluren.

Het OV loket constateert een groei in het aantal klachten over in- en uitchecken bij GVB in Amsterdam. Dit betreft vooral reizigers die klagen over de onduidelijke situatie op de stations Amsterdam Amstel en Duivendrecht, waardoor men zich vergist in de in- en uitcheckpalen van NS en GVB. Hierdoor wordt teveel saldo afgeschreven, dat men vervolgens moet terugvragen bij de vervoerder.

Bij het uitchecken bij NS met mijn Dal Vrij-kaart op Duivendrecht vergiste ik mij en checkte uit bij een poort van het GVB. Dat was dus eigenlijk een incheck. Nu stond ik buiten en moest weer naar binnen om bij NS uit te checken. Dat bleek echter een overstap en ik was nóg niet uitgecheckt. Dat gebeurde uiteindelijk bij een achteruitgang. Intussen bleek er 8 euro van mijn kaart verdwenen te zijn. Een NS-medewerker adviseerde mij www.gvb.nl/claimformulier te contacteren en het verhaal uit te leggen. Dit formulier was niet op te roepen en een reguliere mogelijkheid om een gemiste uitcheck te melden, voldeed ook niet. Ik heb nu een gewone brief aan het GVB gestuurd. Op station Duivendrecht is geen scheidingswand tussen de poortjes van NS en het GVB. Op station Schiedam Centrum met NS en RET kan een dergelijke fout NIET gemaakt worden, omdat daar tussen de poortjes van NS en RET een scheidingswand staat.

Het OV loket ontvangt, zoals we ook al bij tabel 3 aangaven, regelmatig klachten van mensen die per ongeluk bij de verkeerde vervoerder inchecken omdat op een station incheckpalen van meerdere vervoerders staan. Soms leidt dat tot een boete. Het andere probleem is dat er teveel saldo wordt afgeschreven, als iemand incheckt bij NS, maar bijvoorbeeld in een trein van Arriva stapt en aan het eind van de rit zijn kaart voor de paal van Arriva houdt. Er vindt dan een tweede incheck plaats en daardoor wordt er twee keer een instaptarief van 20 euro (of 10 euro bij een abonnement) afgeschreven.

De reiziger moet dan zowel bij NS als bij Arriva geld terugvragen. Dat kost veel tijd en geeft waarschijnlijk ook ergernis. Een vergelijkbaar probleem doet zich voor bij de palen met alleen een kant om in te checken of alleen een kant om uit te checken. Als reizigers daarvan niet op de hoogte zijn, komt het voor dat men twee keer achter elkaar incheckt.

Ik begrijp niet waarom een dubbele incheck niet geblokkeerd wordt, zodat de reiziger op dat moment weet dat een transactie niet goed is verlopen en deze direct hersteld kan worden. Nu kwam de fout pas na een aantal uren aan het licht en kostte het een half uur omdat de apparatuur van Arriva zo traag als stroop is voordat een uitcheck weer omgezet kan worden in een incheck. Arriva reageert doodleuk: dat is uw probleem. Reizigers hebben nooit om deze OV-chipkaart gevraagd. In mijn optiek zijn het de gezamenlijke vervoerders die een niet voldragen product op de markt hebben gebracht. Echter voor deze omissies hebben ze geen oog en daarmee zadelen ze de reiziger gemakshalve maar op in plaats van er zelf iets aan te doen.

Het OV loket vroeg Arriva waarom er geen voorzieningen zijn die het dubbel inchecken onmogelijk maken. Arriva meldde ons daarop dat de gezamenlijke spoorvervoerders bezig zijn hiervoor een oplossing te realiseren. De verwachte datum van invoering is het tweede of derde kwartaal van 2016. Goed nieuws voor alle reizigers. Het OV loket heeft de verwachting dat hierdoor het aantal verkeerde check-ins en boetes flink zal afnemen.

Naar aanleiding van eerder ingediende klachten uit 2015 hebben wij in oktober bij NS aandacht gevraagd voor het niet kunnen combineren van Reizen op Saldo en Reizen op Rekening op dezelfde OV-chipkaart. NS geeft aan dat het inderdaad niet mogelijk is om Traject Vrij (Reizen op Rekening) te combineren met een ander NS-abonnement (Reizen op Saldo), zoals Altijd Vrij, Dal Vrij, Weekend Vrij, Altijd Voordeel. Reizen op Rekening en Reizen op Saldo zijn twee verschillende reisprincipes, die niet met elkaar gecombineerd kunnen worden op één kaart. Dan gaat de prioritering bij de palen en poortjes niet goed, aldus NS.

Wij hebben NS gevraagd of dit in de toekomst wel gaat lukken, omdat er reizigers zijn die hier last van hebben. NS geeft aan dat dit in het bestaande reissysteem hoogstwaarschijnlijk niet gaat lukken. Er wordt bij NS nagedacht over een verdere ontwikkeling van Reizen op Rekening in de consumentenmarkt. Dit biedt meer mogelijkheden om maatwerk te leveren en abonnementen te combineren. Van technische beperkingen in paaltjes en poortjes heeft NS dan minder last, zegt het OV-bedrijf. Het concept Reizen op Rekening voor de consumentenmarkt bevindt zich nog in de uitdenkfase en NS heeft nog geen beeld van de oplevertermijn.

Bij Connexxion vroegen wij aandacht voor reizigers die hun JAS-abonnement (Jaarabonnement Schiphol) willen beëindigen. Dit kan alleen door de OV-chipkaart op te sturen naar de Klantenservice.

Ik heb een JAS-abonnement op mijn OV-kaart staan. Ik ben echter niet meer werkzaam op Schiphol. Nu wil ik dit abonnement verwijderen maar dat is alleen mogelijk als ik mijn kaart opstuur naar Connexxion, waardoor ik deze vijf dagen niet kan gebruiken. Er staan echter op mijn kaart meerdere reisproducten, die ik dan ook niet kan benutten. Mijn klacht is dat dit niet online kan en dat ik mijn kaart 5 dagen moet missen.

Wij vroegen Connexxion waarom het product niet op afstand (online) stopgezet kan worden. Aanschaffen en verlengen kan namelijk wel via een oplaadpunt. Het is erg vervelend als iemand andere reisproducten op zijn kaart heeft staan die hij/zij dan niet kan gebruiken, omdat de OV-chipkaart opgestuurd moet worden. Ook is er een risico aanwezig dat de kaart in de post zoekraakt. Connexxion liet ons weten dat het inderdaad geen ideale situatie is, maar dat het tot op heden technisch niet anders mogelijk is.

Op de klantenservice ter plaatse heeft Connexxion namelijk geen apparaat waarmee de JAS-producten kunnen worden verwijderd. Verder zegt het bedrijf coulant om te gaan met reizigers als extra reiskosten gemaakt moeten worden wegens het opsturen van de kaart. De mate van coulance zou door de vervoerder van geval tot geval vastgesteld worden.

Eind december ontvingen wij van Connexxion de mededeling dat er getest gaat worden of de abonnementen op afstand beëindigd kunnen worden. Hopelijk met positief resultaat.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	2	3	2	7	0,4
	Bus Rotterdam	RET	1	0	0	1	0,1
	Haaglanden Stad	HTM	2	6	0	8	0,4
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	3	12	9	24	1,3
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	3	1	7	11	0,6
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Treindienst Rotterdam - Hoek van Holland	Nederlandse Spoorwegen	0	1	0	1	0,1
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	201	556	638	1.395	75,6
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	4	7	7	18	1
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	1	0	0	1	0,1
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	7	2	10	0,5
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,2
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	0	1	1	2	0,1
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	4	2	2	8	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	4	5	11	0,6
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	3	2	3	8	0,4
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	4	10	7	21	1,1
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	1	8	5	14	0,8
	Veluwe	Syntus	5	1	6	12	0,7
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	4	5	11	0,6
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	1	4	3	8	0,4
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	1	5	1	7	0,4

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Oktober	November	december	Totaal	%
Provincie Noord-Brabant	Concessie SRE	Hermes	3	1	5	9	0,5
	Oost-Brabant	Arriva	1	1	3	5	0,3
	West-Brabant	Arriva	2	3	5	10	0,5
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	3	1	0	4	0,2
	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0	1	2	0,1
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	1	5	10	0,5
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,2
	Midden-Overijssel	Syntus	1	3	0	4	0,2
	Regio Twente	Syntus	3	6	3	12	0,7
	Treindienst Zwolle - Enschede	Nederlandse Spoorwegen	0	0	1	1	0,1
Provincie Overijssel	Treindienst Zwolle - Kampen	Nederlandse Spoorwegen	0	0	1	1	0,1
	Vechtdallijnen	Arriva	1	7	2	10	0,5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	4	1	3	8	0,4
	Regio Utrecht	U-OV	5	12	6	23	1,2
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	2	0	5	0,3
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	2	2	9	13	0,7
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	6	11	8	25	1,4
		Connexxion	0	21	9	30	1,6
	Zuid-Holland Noord	Arriva	1	4	5	10	0,5
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	2	5	13	20	1,1
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	10	14	18	42	2,3
	Waterland	EBS	3	4	3	10	0,5
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	1	3	6	0,3

In bovenstaande tabel vallen vooral de klachten over Goeree-Overflakkee op. Hierover is in hoofdstuk 3 van de rapportage meer geschreven.

Cityline

Verder is van belang te weten dat in de concessie Groningen–Drenthe Qbuzz volgens de nieuwe dienstregeling (per 13 december 2015) uit bezuinigingsoverwegingen niet meer door alle wijken van Assen rijdt. De gemeente Assen en VMNN (Vervoersmanagement Noord–Nederland) introduceren daarom de Cityline. Cityline bestaat uit twee buslijnen, die rijden in bijna alle wijken van Assen. In de Cityline is de OV–chipkaart niet geldig en kan voor 2 euro een kaartje gekocht worden bij de chauffeur. Het is niet duidelijk of Cityline behoort tot openbaar vervoer of toch meer geclassificeerd kan worden als doelgroepenvervoer.

6. Jaaroverzicht 2015

In dit laatste hoofdstuk geven we een beeld van de klachten die in 2015 bij het OV loket zijn ingediend en van de trends die we daarin signaleren. In 2015 werden in totaal 5.368 klachten ingediend bij het OV loket. 2015 was relatief gezien een rustig jaar voor het OV loket, met een piek in november en december. In deze maanden werden er veel klachten ingediend over volle treinen en vertragingen op het spoor.

Zoals bekend behandelt het OV loket uitsluitend klachten van reizigers die zich eerst hebben gemeld bij een vervoerder. Als het kansrijk is, bemiddelt het OV loket voor de individuele reiziger bij het OV-bedrijf. Bij voorkeur proberen we voor grotere groepen reizigers (collectieve) resultaten te boeken.

6.1 Opvallende zaken in 2015 per kwartaal

Het **eerste kwartaal van 2015** werd gekenmerkt door storingen en vertragingen in het openbaar vervoer. Uiteraard kwamen daarover veel klachten binnen. Groter dan de ergernis over vertragingen was de irritatie over de communicatie over deze incidenten. Reizigers kunnen vaak wel enig begrip opbrengen voor calamiteiten, maar stuiten nogal eens op – in hun ogen – gebrekkige informatievoorziening. Ze willen weten: Gaat mijn trein binnen afzienbare tijd rijden of kan ik beter ander vervoer regelen? Worden er bussen ingezet? Heeft het zin om daarop te wachten of kan ik beter omreizen via een andere route? Kortom, ze willen weten waar ze, gegeven de nieuwe situatie, aan toe zijn. Soms klagen reizigers ook over het feit dat er wel een trein is, maar dat er geen personeel beschikbaar is om die trein te rijden.

Het onderwerp kreeg ook aandacht van toenmalig staatssecretaris Mansveld en van de Tweede Kamer. De staatssecretaris zei in antwoord op Kamervragen dat het belangrijk is dat vervoerders reizigers in geval van calamiteiten zo snel mogelijk een ‘handelingsperspectief’ bieden.

Verder kwamen relatief veel klachten binnen over versoberingen van de dienstregeling van met name het stads- en streekvervoer.

Ook kon het OV loket met plezier melding maken van het feit dat vervoerders gezamenlijk een oplossing hadden bedacht voor reizigers die zich met een probleem van het kastje naar de muur gestuurd voelen. De vervoerders en Klantenservice OV-chipkaart hebben de afspraak gemaakt dat er maximaal één keer doorverwezen mag worden. Er is door OV-bedrijven een ‘vangnet’ ingericht om deze ‘kastje-muur’-klachten zo snel en zo effectief mogelijk op te lossen. Het OV loket had gemonitord hoe het ervoor staat met de afhandeling van klachten van het type ‘van-het-kastje-naar-de-muur’ en concludeerde dat er in het eerste kwartaal van 2015 een afname te constateren is van dit type klachten. Over heel 2015 is verder geen stijging meer gesignaleerd. Wij zien dit als een belangrijk en mooi resultaat van samenwerking tussen vervoerders.

De rapportage over **het tweede kwartaal van 2015** kreeg veel aandacht van de media. In deze rapportage hield het OV loket een pleidooi om de bijdrage van reizigers voor een nieuwe OV-chipkaart (7,50 euro) te heroverwegen. Er kwamen relatief veel klachten hierover binnen. De OV-chipkaart is een vervoersbewijs waarvan bij de invoering werd gesteld dat het niet tot een kostenverhoging zou moeten leiden. Een deel van de kosten van de kaart en van de systematiek achter de kaart wordt via een vijfjaarlijkse bijdrage verhaald op de reizigers. Het is volgens veel reizigers en volgens het OV loket de vraag of dit logisch is. Kosten van het 'betaalcircuit' van het openbaar vervoer waren er ook vóór de invoering van de OV-chipkaart; deze werden toen op een andere manier verrekend. Vanuit het perspectief van de reizigers is het helemaal niet zo logisch om eerst een OV-chipkaart te moeten aanschaffen, daarop vervolgens een bedrag te moeten storten en pas dan van het openbaar vervoer gebruik te mogen maken. Het pleidooi voor heroverweging van de bijdrage van 7,50 euro veroorzaakte veel publieke discussie, maar leidde nog niet tot concrete maatregelen.

In datzelfde kwartaal besteedden we aandacht aan het feit dat abonenthouders die vergeten in te checken een boete kunnen krijgen. Met andere woorden: reizigers die via hun abonnement hebben betaald, maar de administratieve handeling van het inchecken hebben overgeslagen, krijgen dezelfde behandeling als zwarijders. Het OV loket vindt dit onjuist. Vervoerders blijken ten aanzien van zulke reizigers overigens een nogal verschillende aanpak te kiezen. Sommige kiezen voor een waarschuwing, andere schrijven meteen een boete uit. Het OV loket maakte daar bezwaar tegen en toenmalig staatssecretaris Mansveld was het daarmee eens.

In de rapportage over **het derde kwartaal van 2015** hebben we hetzelfde onderwerp ook veel aandacht gegeven. Het OV loket pleitte voor een wijziging van het boetebeleid. Goedwillende (betalende) reizigers (die bijvoorbeeld een papieren kaartje hebben gekocht en daarmee vergeten in te checken) kunnen toch worden beboet. Ze hebben geen belang bij het niet-inchecken en de vervoerder leidt hierdoor geen financiële schade. Het boetebeleid raakt abonenthouders, die dus al voor hun reis hebben betaald, maar de administratieve handeling van het inchecken vergeten uit te voeren (of niet kunnen uitvoeren). Het raakt echter ook incidentele gebruikers van het openbaar vervoer, met name mensen die op het station een eenmalig vervoersbewijs aanschaffen bij de automaat. Het is voor deze groep niet altijd duidelijk dat ze naast het kopen van een kaartje ook nog moeten inchecken.

Er zijn ook andere situaties denkbaar waarin het uitdelen van boetes onredelijk is, zo meende het OV loket. Nederland heeft meerdere treinstations waar verschillende vervoerders rijden, bijvoorbeeld Amsterdam Amstel (NS en GVB), Amersfoort (NS en Connexion), Nijmegen (NS en Veolia) en Leeuwarden (NS en Arriva). Incidentele reizigers zijn hiervan soms niet op de hoogte. Ze reizen een bepaald traject zonder zich te realiseren welke vervoerder hier rijdt. Logisch dat je dan ook niet weet dat er in- en uitcheckpaaltjes van meerdere vervoerders staan op stations. Check je echter in bij de 'verkeerde' vervoerder, dan krijg je vaak een boete van de andere.

In 2015 heeft het OV loket zich verder positief uitgelaten over het initiatief uitcheckgemist.nl. Reizigers kunnen daar terecht met een claim als ze zijn vergeten uit te checken. Wat helaas nog niet geldt voor alle reizigers die dit overkomt. Vandaar dat we aan deze stap op weg naar verdere professionalisering – positief kritisch – aandacht hebben besteed.

Tabel 1. klachten per categorie

Per categorie per maand	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	13	13	19	26	12	16	15	15	14	11	19	22	195	3,6
Dienstregeling	37	20	17	9	8	14	21	12	18	12	168	96	432	8,0
Dienstuitvoering	171	236	144	116	89	92	59	83	125	135	335	390	1.975	36,8
Informatievoorziening	11	13	7	13	9	16	14	11	20	16	11	38	179	3,3
Personeel	19	21	21	18	23	19	12	9	11	17	20	15	205	3,8
Station- en haltevoorziening	20	25	18	10	14	31	19	24	21	22	32	42	278	5,2
Veiligheid en overlast	7	10	8	11	9	8	5	8	9	10	12	9	106	2,0
Vervoermiddel	13	24	11	11	16	14	17	13	10	9	15	29	182	3,4
Vervoersbewijs	198	147	110	126	83	117	184	162	154	123	174	238	1.816	33,8
Totaal	489	509	355	340	263	327	346	337	382	355	786	879	5.368	100,0

In 2015 werden de meeste klachten gekoppeld aan de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. Zie tabel 4.

De klachten in de categorie dienstuitvoering gaan voornamelijk over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. Deze trefwoorden werden het vaakst toegekend.

In november en december is een duidelijke stijging te zien in de categorie dienstuitvoering. Dit zijn traditioneel de maanden waarin wij veel klachten ontvangen over vertraging en capaciteit. Dat was in 2015 niet anders.

NS heeft inmiddels een aantal maatregelen aangekondigd die (een deel van) de capaciteitsproblemen moeten verhelpen. Zo zal de vervoerder al het beschikbare materiaal inzetten, niet-noodzakelijk onderhoud uitspreiden over een langere periode en zal er een gerichte aanpak komen om hinder op specifieke trajecten zoveel mogelijk tegen te gaan met bussen, reisinformatie op maat en andere alternatieven.

Tabel 2. Klachten per vervoerder per maand

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
9292	3	1	1	3	2	0	3	0	2	0	0	3	18	0,3
Aquabus	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0,1
Arriva	42	36	31	25	13	22	13	15	26	19	36	44	322	5,8
Breng	6	4	6	4	0	2	4	1	5	3	1	4	40	0,7
Connexxion	36	17	20	19	21	23	19	21	22	18	44	41	301	5,4
EBS	2	1	3	0	3	2	2	2	2	3	4	3	27	0,5
Flixbus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,0
GVB	13	5	5	7	9	3	20	14	12	10	15	19	132	2,4
Hermes	1	1	4	1	3	4	4	0	0	3	1	5	27	0,5
HTM	9	15	11	6	5	5	4	9	10	7	7	8	96	1,7
KS OV-chipkaart	51	30	26	34	22	31	88	67	73	60	73	72	627	11,2
NS	273	350	200	187	153	186	170	190	193	202	560	642	3.306	59,1
NS Fiets	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	2	7	0,1
NS International	4	7	4	8	4	8	4	5	5	6	3	10	68	1,2
OV-fiets	4	4	1	2	0	3	0	1	4	3	1	1	24	0,4
Qbuzz	10	14	15	11	7	6	4	5	10	7	9	10	108	1,9
RET	16	14	5	9	8	7	8	3	12	6	17	9	114	2,0
Syntus	8	9	10	5	3	10	5	7	14	10	14	11	106	1,9
U-OV	21	16	21	11	10	11	5	4	5	5	12	8	129	2,3
Veolia	13	16	6	11	8	13	8	10	8	6	12	10	121	2,2
geen vervoerder	1	3	3	1	2	1	0	0	1	2	4	2	20	0,4
Totaal	513	543	373	344	273	339	361	357	405	371	813	905	5.597	100,0

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

De meeste klachten in 2015 gaan over NS. Ook in deze tabel is duidelijk te zien dat er in de maanden november en december een piek was in het aantal klachten.

Wij ontvingen 627 klachten over Klantenservice OV-chipkaart. Veel klachten gingen over de aanschafkosten van de OV-chipkaart en de geldigheid van de kaart. Een OV-chipkaart is bij aanschaf vijf jaar geldig. Na vijf jaar moet de reiziger een nieuwe kaart kopen en opnieuw de aanschafkosten van 7,50 euro betalen, ook als er niets mis is met de kaart. Voor bijvoorbeeld een gezin met twee kinderen loopt dit aardig in de papieren. In onze rapportage over het tweede kwartaal van 2015 hebben wij ruim aandacht besteed aan deze klachten.

Als we kijken naar de stads- en streekvervoerders werden in 2015 de meeste klachten ingediend over Arriva en Connexxion, respectievelijk 322 en 301 klachten. Bij tabel 4 leest u meer over deze klachten.

Tabel 3. Categorie per vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18	0,3
Aquabus	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	0,1
Arriva	32	35	115	3	17	6	4	5	105	322	5,8
Breng	1	7	18	0	1	2	0	1	10	40	0,7
Connexxion	20	76	65	2	14	4	5	10	105	301	5,4
EBS	0	6	10	1	4	0	0	0	6	27	0,5
Flixbus	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,0
GVB	2	22	25	0	12	13	6	2	50	132	2,4
HTM	22	0	19	2	13	6	2	1	31	96	1,7
Hermes	1	3	15	0	2	0	0	0	6	27	0,5
Ks OV-chipkaart	0	0	0	58	0	0	5	0	564	627	11,2
NS Fiets	0	0	0	0	1	4	0	1	1	7	0,1
NS International	0	9	23	7	1	3	1	3	21	68	1,2
NS	68	252	1.515	86	78	225	76	143	863	3.306	59,1
OV-fiets	0	0	0	3	0	14	0	2	5	24	0,4
Qbuzz	3	11	61	1	10	1	4	3	14	108	1,9
RET	5	6	35	2	8	10	4	1	43	114	2,0
Syntus	10	9	39	3	5	0	0	4	36	106	1,9
U-OV	5	5	62	0	33	1	0	5	18	129	2,3
Veolia	28	5	21	5	5	4	1	2	50	121	2,2
geen vervoerder	2	1	0	0	0	1	0	0	16	20	0,4
Totaal	199	447	2.024	191	205	294	109	184	1.944	5.597	100,0

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

Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in categorieën. In 2015 ontvingen wij 205 klachten in de categorie personeel. Hiervan gingen 33 klachten over U-OV. Vorig jaar schreven wij ook over de personeelsklachten van U-OV. De klachten over het personeel van U-OV werden voornamelijk in de eerste zes maanden van 2015 ingediend. Sindsdien zijn deze klachten flink afgenomen.

Wij ontvingen 447 klachten in de categorie dienstregeling. Tabel 1 laat zien dat er vooral een piek was in de maand november met 168 klachten. Op 13 december ging in het openbaar vervoer de nieuwe dienstregeling in. Wij ontvangen ieder jaar rond deze periode veel klachten over aangekondigde wijzigingen. Bij NS is er één wijziging waar veel reizigers over klagen, namelijk het verdwijnen van de Intercity tussen Haarlem en Alkmaar. Uit de klachten blijkt dat deze reizigers nu met een veel langere reistijd geconfronteerd worden.

Tabel 4. Klachten binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Enkel/retour	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
Arriva	10	5	0	1	0	1	0	3	0	18	36	4	2	5	0	23	0	0	5	3	1	0	26	53	0	0	1	197
Breng	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0	5	2	0	0	0	21
Connexxion	4	1	0	0	0	0	0	0	0	20	41	2	1	2	0	13	0	0	3	2	5	0	47	46	0	0	1	188
EBS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	10
GVB	2	1	0	0	0	1	1	1	0	2	36	4	0	4	0	0	1	0	1	1	1	0	29	17	0	0	0	102
HTM	1	1	0	0	0	0	1	0	1	5	7	2	1	2	0	2	1	0	1	0	1	1	12	13	0	0	1	53
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	2	0	0	1	12
KS OV-chipkaart	47	0	57	0	21	26	84	0	0	212	1	31	1	63	0	0	276	0	30	62	86	0	108	1	0	0	1	1107
NS Fiets	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NS International	10	0	0	0	0	0	0	0	1	5	2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	7	1	0	1	34
NS	114	29	19	11	4	3	9	1	13	153	221	93	23	72	17	179	18	16	54	29	125	3	177	218	7	18	46	1672
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	0	7
Qbuzz	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	5	0	0	1	27
RET	3	2	5	0	0	4	0	0	0	9	16	4	0	2	0	3	0	1	0	1	2	0	20	14	0	0	1	87
Syntus	7	2	0	0	0	0	0	0	1	7	14	4	0	2	0	6	0	0	0	1	0	0	16	14	0	0	0	74
U-OV	0	3	0	1	0	0	0	1	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	0	0	0	30
Veolia	4	0	2	0	0	0	1	0	0	4	22	1	1	4	0	5	0	0	0	0	3	0	23	19	0	0	3	92
Geen vervoerder	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9	1	1	0	0	1	0	0	2	1	0	1	7	3	0	0	0	28
totaal	210	45	83	13	25	35	96	7	17	443	421	150	32	164	17	236	296	18	100	101	227	5	488	430	8	18	57	3742

Het aantal klachten in de categorie Vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten, omdat er aan één klacht meerdere trefwoorden kunnen worden toegekend.

In tabel 4 een overzicht van de klachten die onderverdeeld zijn in de categorie vervoersbewijs. In de categorie vervoersbewijs gaan de meeste klachten over restitutie, tariefhoogte, in- en uitchecken en geldigheid. Ook het trefwoord 'Kosten van de kaart' werd regelmatig toegekend aan een klacht, namelijk 296 keer. Deze klachten gaan voornamelijk over de aanschafprijs van de OV-chipkaart. Reizigers zijn het niet eens met het bedrag van 7,50 euro dat eens per 5 jaar moet worden betaald om te kunnen reizen.

De restitutieklachten gaan voornamelijk over het terugvragen van saldo als er vergeten is uit te checken of als er een defect is aan in- en uitcheckpalen/poortjes. Het komt ook voor dat reizigers per ongeluk twee keer achter elkaar inchecken. Ze checken dan in bij de ene vervoerder maar checken uit bij een andere vervoerder. Deze uitcheck wordt dan uiteraard geregistreerd als een nieuwe incheck. Ook wordt geklaagd dat het niet mogelijk is om een jaar nadat een OV-chipkaart is verlopen, restitutie van het saldo dat nog op de kaart staat te krijgen.

Tabel 5. Klachten per concessiegebied

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Veolia	3	2	0	0	3	3	1	2	1	2	3	2	22	0,5
	Bus Rotterdam	RET	4	4	1	2	2	0	0	1	2	1	0	0	17	0,4
	Haaglanden Stad	HTM	4	11	5	1	2	1	3	6	5	2	6	0	46	1,0
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	13	8	4	7	4	5	8	2	10	3	12	9	85	1,8
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	2	2	5	4	2	3	1	3	6	3	1	7	39	0,8
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	6	0,1
	Treindienst Rotterdam – Hoek van Holland	NS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0,0
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	271	349	200	190	150	188	169	186	192	201	556	640	3.292	68,1
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	5	10	6	6	4	2	3	1	3	4	7	7	58	1,2
	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	2	0	2	0	0	3	0	2	1	1	0	0	11	0,2
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	3	2	2	0	1	1	1	0	1	7	2	22	0,5
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	8	0,2
Provincie Flevoland – Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	5	2	2	2	2	2	1	2	3	0	1	1	23	0,5

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	3	0	2	3	2	0	0	0	1	4	2	2	19	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	6	5	6	1	6	3	0	4	2	4	5	45	0,9
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	2	3	8	4	3	3	1	4	6	3	2	3	42	0,9
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	11	5	2	0	1	2	4	4	4	10	7	52	1,1
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	2	3	6	1	1	1	2	3	1	8	5	33	0,7
	Veluwe	Syntus	3	3	1	1	1	2	2	2	3	5	1	7	31	0,6
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	6	5	6	1	6	3	0	4	2	4	5	45	0,9
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia	5	7	2	4	4	6	5	5	1	1	4	4	48	1,0
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia	4	5	4	4	1	3	0	1	5	1	5	1	34	0,7
Provincie Noord-Brabant	Concessie SRE	Hermes	1	1	3	1	3	4	4	0	0	3	1	5	26	0,5
	Oost-Brabant	Arriva	9	6	5	2	1	2	0	2	4	1	1	3	36	0,7
	West-Brabant	Arriva	2	0	4	5	4	2	2	1	2	2	3	5	32	0,7
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	3	0	0	0	0	1	2	0	3	1	0	10	0,2
	Haarlem-IJmond	Connexxion	3	4	2	0	1	0	0	1	1	1	0	1	14	0,3
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	6	1	0	1	2	5	4	8	3	4	1	5	40	0,8
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	8	0,2
	Midden-Overijssel	Syntus	5	2	2	2	1	1	1	0	4	1	3	0	22	0,5
	Regio Twente	Syntus	0	1	5	2	1	7	2	3	5	3	6	3	38	0,8
	Treindienst Zwolle – Enschede	NS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0,0
	Treindienst Zwolle – Kampen	NS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,0
	Vechtdallijnen	Arriva	2	3	2	2	0	1	1	1	0	1	7	2	22	0,5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	7	3	2	2	1	2	3	0	4	4	1	3	32	0,7
	Regio Utrecht	U-OV	21	16	21	11	10	11	5	4	5	5	12	6	127	2,6
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	7	1	10	3	2	2	1	3	1	3	2	0	35	0,7
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	8	0	6	2	0	1	1	3	2	2	2	9	36	0,7
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	4	3	1	0	0	2	0	1	0	2	22	10	45	0,9
		Connexxion	4	3	1	0	0	2	0	1	0	2	22	10	45	0,9
	Treindienst Gouda – Alphen aan de Rijn	NS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,0
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	4	5	1	2	5	0	1	0	6	1	4	5	34	0,7
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	2	1	1	4	8	7	0	4	2	5	13	51	1,1
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	13	5	5	7	9	4	20	14	10	10	14	18	129	2,7

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
	Waterland	EBS	2	1	3	0	3	2	2	2	2	3	4	3	27	0,6
	Zaanstreek	Connexxion	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,1
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	6	3	6	4	0	2	4	1	5	2	1	3	37	0,8

Tabel 5 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).

Het grootste aantal klachten in deze periode werd toegekend aan het Hoofdrailnet (HRN), dat wordt uitgevoerd door NS. De klachten over NS zijn eerder besproken bij tabel 1 en gaan vooral over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten.

Na het Hoofdrailnet werden de meeste klachten ingediend over de concessie Regio Utrecht, uitgevoerd door U-OV en de concessie Stadsvervoer Amsterdam, uitgevoerd door GVB. De klachten over U-OV gaan voornamelijk over dienstuitvoering (vertraging, uitgevallen ritten, te vroeg vertrek) en personeel. Zoals ook al gemeld in de vorige tabel is het opvallend dat de klachten bij U-OV in de tweede helft van het jaar zijn afgenomen. Er zijn toen veel minder personeelsklachten ingediend. De klachten over GVB gaan voornamelijk over vervoersbewijs (in- en uitchecken, restitutie en tariefhoogte) en dienstuitvoering (uitgevallen ritten, vertraging en capaciteit).