



Kwartaalrapportage

1 januari 2017 – 31 maart 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Resultaten	4
1.1. Collectieve resultaten.....	4
1.2. Individuele resultaten.....	5
2. Aanbevelingen	7
3. Trends in januari–maart 2017	9
3.1. Restitutie: geld terugvragen is zo gemakkelijk niet.....	9
3.2. Utrecht en Limburg: er blijven knelpunten	19
3.3. Dienstregeling NS blijft klachten opleveren.....	25
4. Cijfers eerste kwartaal 2017	32

Voorwoord

“Ik begin er over te denken mijn OV-abonnement op te zeggen en een auto te kopen”, zegt iemand die het afgelopen kwartaal een klacht indiende bij het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer. Ik kwam opmerkingen van deze strekking verschillende malen tegen tussen de 1.745 klachten die tussen 1 januari en 31 maart 2017 bij ons binnenkwamen (543 meer dan in dezelfde periode vorig jaar).

Moeten we ons hier zorgen over maken? Ik zou het altijd doen! Waarom vinden reizigers het openbaar vervoer minder aantrekkelijk? Omdat ze te maken krijgen met prijsstijgingen die ze niet begrijpen, omdat de bus plotseling niet meer rijdt waar hij vroeger nog wel reed, omdat aansluitingen die er vroeger waren van de ene op de andere dag zijn verdwenen. Daarom houden we in deze kwartaalrapportage een pleidooi om alle gevolgen van een nieuwe dienstregeling, van een verandering van abonnementsvormen of een andere prijsstelling goed in kaart te brengen voordat zaken daadwerkelijk worden veranderd. En veranderingen (met redenen!) ook goed te communiceren. Vooral bij de overdracht van een concessie van de ene naar de andere vervoerder krijgt dat soms minder aandacht dan wenselijk is; zie de voorbeelden van de provincies Utrecht en Limburg, die in hoofdstuk 3 opnieuw uitgebreid aan bod komen.

Alles hangt met elkaar samen in het openbaar vervoer. Wat nogal eens wordt vergeten, is dat slecht presteren van een enkel OV-bedrijf van invloed is op de beeldvorming rond het totale openbaar vervoer. U gaat met de bus naar het station, maar de bus rijdt niet op tijd. Zo mist u de trein en komt u te laat op uw afspraak. Het kan ook zijn dat de bus wel op tijd rijdt, maar de trein niet. En soms blijkt dat het kortingsabonnement van het ene vervoersbedrijf geen korting oplevert zodra u overstapt op de bus of trein van een andere vervoerder. In al die gevallen wordt het openbaar vervoer voor de reiziger minder aantrekkelijk. En daarom de gedachte: misschien een volgende keer toch maar met de auto?

Vandaar mijn oproep: laten we gezamenlijk werken aan een verbetering van het openbaar vervoer als totaalproduct. Heb als vervoerder of als vervoersregio niet alleen oog voor de eigen ‘winkel’ en voor het eigen vervoersproduct, maar kijk ook naar de gehele keten. Wat kunt u doen om het openbaar vervoer als geheel nog aantrekkelijker te maken? Hoe kunt u beter samenwerken? Welke invloed hebben uw beslissingen over bijvoorbeeld dienstregeling of abonnementen op het OV in de buurconcessies? Als we dat echt op het netvlies hebben, wordt iedereen er alleen maar beter van.

Annemarie den Toom
Hoofd OV loket

1. Resultaten

Welke resultaten heeft het OV loket geboekt in de eerste drie maanden van 2017? Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren aan de verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en – indien mogelijk – door te helpen en te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in onze kwartaalrapportages. In dit hoofdstuk treft u een overzicht aan van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in de maanden januari tot en met maart 2017 zijn gerealiseerd.

1.1. Collectieve resultaten

Tandem mag mee in de trein

Een visueel gehandicapte reiziger maakt vaak gebruik van een tandem met een begeleider/voorrijder. Hij mocht deze tandem altijd meenemen in de Veolia-treinen in Limburg, net zoals dat nog steeds kan bij NS. Sinds echter Arriva in Limburg de treinconcessie heeft overgenomen, mag hij niet meer met de tandem de trein in. Dit belemmert hem, maar ook andere reizigers met een beperking, in zijn mobiliteit. Nederland is een fietsland bij uitstek, ook voor visueel gehandicapten. Hij vroeg het OV loket te bemiddelen. Wij namen contact op met Arriva en vroegen waarom de tandem niet mee zou mogen. In treinen van andere vervoerders mag het immers wel. We krijgen snel positief bericht van Arriva. Reizigers mogen voortaan gewoon mee, met de tandem. Dit staat ook op de website van Arriva vermeld. En Arriva zal het personeel informeren dat dit toegestaan is.

Grotere bus op buslijn 160 van Bathmen naar Deventer

In de klachten top 5 van januari schreven wij over buslijn 160 van Bathmen naar Deventer van Syntus. Hier werd tijdens de spits (bus van 7:19 uur) een minibus ingezet. Hierdoor reed de bus niet op tijd en was hij te klein voor het aantal mensen dat mee wilde. Er moesten altijd wel mensen staan en soms konden reizigers niet mee omdat de bus te vol was. Het OV loket heeft deze klachten aan Syntus doorgestuurd en het bedrijf gevraagd om een oplossing. Gelukkig bleek Syntus ook gemerkt te hebben dat een bus voor 9 personen onvoldoende was. Inmiddels rijdt er weer een standaardbus met het normale aantal zitplaatsen.

Saldoteruggave OV-chipkaart ook mogelijk naar buitenlands rekeningnummer

Tot voor enige tijd kon Klantenservice OV-chipkaart geen saldo van een beëindigde OV-chipkaart teruggeven via storting op een buitenlands rekeningnummer. Het OV loket ontving hierover de afgelopen jaren vaker klachten. Gelukkig is het tegenwoordig wel mogelijk om het resterende saldo naar een buitenlandse IBAN over te maken. Op het huidige formulier staat geen NL meer genoteerd. Omdat het OV loket dit kwartaal echter nog een klacht ontving dat storting op een buitenlands nummer niet mogelijk zou zijn, vermoedt Klantenservice OV-chipkaart dat er nog oude formulieren in omloop zijn. Mooi dat ook kaarthouders met een buitenlandse bankrekening nu hun saldo kunnen terugkrijgen.

1.2. Individuele resultaten

Onterechte saldoafschrijvingen in bus van Syntus

Een reiziger van Syntus merkte dat in de bussen in Amersfoort/Utrecht teveel geld was afgeschreven. Bij het inchecken was € 4,00 afgeschreven. Tijdens de rit werd het systeem gereset. De uitcheck werd vervolgens geregistreerd als een incheck, waardoor opnieuw € 4,00 werd afgeschreven. Syntus gaf toe dat hier iets fout ging. Twee maanden later had deze reiziger haar geld nog steeds niet ontvangen. Ze nam contact op met het OV loket. Wij vroegen Syntus te onderzoeken waarom het zo lang duurde voordat mevrouw het saldo terugkreeg. Toen bleek dat het geld wegens een storing in het betaalsysteem nog niet was overgemaakt. Inmiddels is dat wel gebeurd.

Incassokosten kwijtgescholden

Een reiziger meldde dat zij de Voordeelurenkaart van NS wilde stopzetten. “Wegens een kapotte computer en een vakantie, kwam de mail waarin NS mij vroeg het abonnementsgeld voor een voordeelurenkaart over te maken, te laat bij mij binnen. Ik wilde het abonnement eigenlijk stopzetten maar was te laat. Ik moest € 40,00 incassokosten en het abonnementsgeld betalen. Ik nam contact op met de NS en legde de situatie uit. NS wilde meewerken aan het stopzetten en adviseerde me om toch eerst te betalen. Daarna zou het abonnement stopgezet worden en zou ik het teveel betaalde abonnementsgeld terugkrijgen.” Een wat omslachtige gang van zaken, maar de reiziger deed wat gevraagd werd. Zij betaalde het abonnement aan de NS en € 40,00 aan het incassobureau, waarna NS liet weten een bedrag van € 87,10 binnen een week terug te zullen storten. Na drie weken had de klant nog niets ontvangen. Zij belde met NS en kreeg het advies om een bezwaarschrift in te dienen bij de klantenservice van NS, wat ze deed. Een maand later had zij nog niets gehoord. Weer belde zij met NS. Volgens de ene medewerkster waren de incassokosten nog niet betaald. Een andere medewerker vertelde dat zij het erg druk hadden en dat mevrouw later nog maar eens moest bellen. Toen belde de reiziger het OV loket en wij startten een bemiddeling. Gelukkig kon mevrouw via een bankafschrift aantonen dat ze

zowel het abonnement als de incassokosten had betaald. We hebben dit afschrift opgestuurd naar NS en uitgelegd hoe de zaak in elkaar zat. NS dook nog eens in het dossier en dat leidde ertoe dat mevrouw binnen een week toch het geld op haar rekening had staan.

Treinreis over de grens met vertraging

Op 5 januari reisde een gezin met twee kinderen van Londen naar Leiden. In Brussel moest het gezin overstappen, maar de volgende trein was uitgevallen en de wachttijd was één uur. Op de heenreis had hun trein zelfs een vertraging gehad van ruim twee uur. Volgens de Europese verordening moet een vervoerder 25 procent van de ticketprijs vergoeden bij een vertraging vanaf 60 minuten en 50 procent bij een vertraging vanaf 120 minuten. De reiziger diende een verzoek tot restitutie in voor zowel de heen- als de terugreis. NS International liet echter weten dat de vertraging niet over de hele route berekend mocht worden. Men was namelijk overgestapt in Brussel en op het eerste deel van het traject bij Eurostar was geen vertraging geweest. Het gezin reisde met tickets die geldig waren vanaf Londen naar elk station in Nederland. De waarde van het traject van Brussel naar elk station in Nederland van hun geboekte tickets zou dan 25 procent van de ticketprijs zijn (voor volwassenen € 14,75 per persoon en voor kinderen € 10,50 per kind). Per ticket 25 procent is minder dan € 4,00, de grens waaronder geen vergoeding meer wordt verstrekt. Het OV Loket heeft navraag gedaan bij een deskundige op het gebied van internationale treinreizen. Daarbij is ons gebleken dat de vertraging die is geleden, moet worden bepaald op basis van de *totale vertraging op de eindbestemming* (Europese verordening 1371/2007 artikel 17). Dit is van toepassing omdat het gezin tickets had van Londen naar "elk station in Nederland". Dit lieten wij weten aan onze contactpersoon bij NS International. Het bleek de sleutel tot een oplossing, want enkele dagen later liet NS International ons weten het verzoek van de reiziger ten onrechte te hebben afgewezen. Behalve excuses kreeg de reiziger een bedrag van € 101,00 overgemaakt als compensatie voor de vertragingen (zijnde 50 procent van de totaal-ticketprijs).

Wijziging stopzetdatum abonnement

Een reiziger had een Altijd Vrij Abonnement met een geldigheid tot begin juni. In maart zegde de reiziger dit abonnement (per begin juni, dus op de einddatum) op bij een automaat. Later bleek dat zij door omstandigheden het abonnement per direct niet meer nodig had. Hierop wilde zij het abonnement alsnog per direct opzeggen, maar dit was volgens NS niet meer mogelijk, omdat het abonnement per begin juni definitief was stopgezet. De reiziger nam contact op met het OV loket. Het OV loket bekeek de situatie en legde deze vervolgens voor aan NS. NS legde uit dat mevrouw geen gebruik kon maken van haar maandelijkse opzegtermijn, omdat er geen sprake meer was van een contract nadat mevrouw dit had beëindigd. Na bemiddeling door het OV loket was NS bereid om de overige drie maandelijkse termijnen uit coulance terug te betalen (totaalbedrag € 996,00).

2. Aanbevelingen

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

Op basis van de ontwikkelingen in de maanden januari tot en met maart 2017 komt het OV loket tot de volgende aanbevelingen. De onderwerpen waarop deze aanbevelingen betrekking hebben komen elders in deze rapportage (hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4) uitgebreider aan bod.

Onderstaande aanbevelingen zijn deels een herhaling van de aanbevelingen in onze vorige kwartaalrapportage. Dat heeft er mee te maken dat de klachtenpatronen in beide kwartalen, zoals blijkt in hoofdstuk 3, vergelijkbaar zijn.

1. Als reizigers teveel betaald hebben of als ze betaald hebben voor een dienst die niet is verleend, moet het hen veel eenvoudiger gemaakt worden om geld terug te krijgen.

Het komt (zie hoofdstuk 3 van deze rapportage) geregeld voor dat reizigers via hun OV-chipkaart betalen voor een vervoersprestatie die niet is geleverd. Soms ligt dat aan hun eigen slordigheid, maar geregeld kunnen ze er ook niets aan doen. En soms ligt de verantwoordelijkheid ergens in het midden, denk bijvoorbeeld aan verwarrende situaties als er op perrons in- en uitcheckapparatuur van verschillende vervoerders staat. Het OV loket vindt dat OV-bedrijven, naarmate de verantwoordelijkheid meer bij hen ligt, hun uiterste best moeten doen om reizigers op een eenvoudiger manier hun geld terug te geven.

– Het initiatief voor een teruggeefactie ligt op dit moment altijd bij de reiziger. Wij denken dat het (met alle data die geregistreerd worden) mogelijk moet zijn om verrekeningen meer automatisch en op initiatief van de vervoerder in gang te zetten.

– Voor zover dat niet mogelijk is, moeten systemen en processen worden versimpeld en versneld, zodat reizigers makkelijker gebruik kunnen maken van teruggave van teveel afgeschreven saldo. Procedures zijn nu meestal te ingewikkeld en duren vaak te lang. Waar mogelijk moeten reizigers hierin persoonlijk door de vervoerders ondersteund worden.

– Wat collectief kan, moet collectief geregeld worden (zoals uitcheckgemist.nl). Het is bijvoorbeeld hoog tijd voor een regeling *Geld Terug bij Vertraging* bij vertraging op de totale reis via meerdere spoorvervoerders. De betrokken partijen kijken hierbij nu alleen naar vertraging op hun eigen traject in plaats van naar de vertraging die een reiziger heeft opgelopen bij aankomst op zijn eindbestemming.

2. Het openbaar vervoer is een publieke voorziening; overheden die concessies verlenen en akkoord gaan met aangepaste dienstregelingen dienen zich dat voortdurend te blijven realiseren.

Het is logisch dat wanneer een regio kiest voor een ander OV-bedrijf er tegelijkertijd wordt gekeken naar de bestaande dienstverlening. Bij recente concessiewijzigingen zijn verbindingen weggevallen die door aanzienlijke groepen reizigers als vanzelfsprekend werden beschouwd. Uiteraard hebben we er begrip voor dat lijnen bij teruglopende reizigersaantallen niet meer rendabel zijn en dat soms naar andere oplossingen gezocht moet worden, zoals vraagafhankelijk vervoer. Maar toch: vanuit een dorpskern kun je eventueel nog met een buurman meerijden, maar lastiger wordt het voor diegenen die naar een dorpskern toe willen vanwege een bepaalde voorziening of met een ander doel en daar door beperkt of minder frequent vervoer niet goed meer kunnen komen. Ook mensen die geen auto hebben (ouderen, scholieren) willen graag zelfstandig kunnen reizen zonder dat ze aangewezen zijn op vrienden of bekenden. Het openbaar vervoer is een publieke voorziening waarvan grote groepen van de bevolking afhankelijk zijn. Bezuinigingen mogen niet ten koste gaan van het voorzieningenniveau.

3. Besteed bij concessiewijzigingen aandacht aan alle praktische consequenties voor reizigers.

Het gaat bij concessiewijzigingen niet alleen om veranderingen in dienstregelingen. Juist bij concessiewijzigingen komt soms pijnlijk aan het licht dat OV-bedrijven verschillende procedures hanteren en diverse abonnementsvormen op de markt brengen. De reiziger wordt daar de dupe van en snapt bijvoorbeeld niet waarom voor dezelfde vervoersprestatie nu ineens veel meer betaald moet worden. Daarvoor zijn altijd redenen aan te voeren, maar die kunnen de strekking hebben dat dit nu eenmaal zo is. Vanuit het perspectief van de reiziger is dat soms moeilijk te begrijpen. Ook bij kaartautomaten worden reizigers nu soms geconfronteerd met het feit dat de nieuwe vervoerder een bepaalde service, die bij de 'oude' vervoerder gewoon was, niet meer of nog niet verleent. Een voorbeeld daarvan: landelijk geldende kortingsproducten van NS die niet meer geladen kunnen worden in een gebied dat door Arriva is overgenomen. Het lijkt ons een probleem dat men tevoren had kunnen zien aankomen (en oplossen).

3. Trends in januari–maart 2017

In dit hoofdstuk schetsen we enkele trends die naar voren komen uit de klachten die in de eerste drie maanden van 2017 bij het OV loket zijn binnengekomen. Deze trends vormen mede de basis voor onze aanbevelingen in hoofdstuk 2. Een meer cijfermatig overzicht van de klachten is te vinden in hoofdstuk 4 van deze kwartaalrapportage.

3.1. Restitutie: geld terugvragen is zo gemakkelijk niet

Het is een opvallende trend in het eerste kwartaal van 2017: de meeste klachten gaan over de categorie vervoerbewijzen en binnen die groep gaat het vooral over *restitutie*, dus om reizigers die (volgens henzelf) teveel hebben betaald en hun geld terug willen hebben. Ook klachten over de dienstuitvoering hebben vaak iets te maken met restitutie (meestal in combinatie met vertraging), dus een vergoeding voor geleden schade. Zo hebben in het eerste kwartaal 212 klachten op de een of andere manier te maken met restitutie. Reden voor ons om deze klachten op een rij te zetten om te zien waar reizigers tegenaan lopen en welke knelpunten zij ervaren.

Vanuit de klachten komt het beeld naar voren dat een reiziger doorgaans zelf in actie moet komen en dat correcties nauwelijks automatisch plaatsvinden. Reizigers vinden bovendien dat een restitutieprocedure veel tijd en moeite kost (administratieve rompslomp) en dat vervoerders zelf weinig actief zijn.

Om wat voor type klachten gaat het nu? Bij welke zaken is restitutie aan de orde en wat zijn hierbij knelpunten?

- Abonnementen die niet goed werken
- Verkeerde bedragen afgeschreven door bijvoorbeeld verkeerd ingestelde haltes
- Dubbel opstaptarief afgeschreven
- Defecte in- en uitcheckapparatuur
- Fout bij het laden van keuzedag of klassewissel
- Gemiste check-uit
- Bij inchecken en direct weer uitchecken wordt toch instaptarief van € 0,89 berekend
- Kortingsproduct werkt niet

Daarnaast wordt ook geklaagd over de site *uitcheckgemist.nl* en over de regeling *Geld terug bij vertraging* van de spoorvervoerders. De meeste klachten over restitutie hadden betrekking op Arriva, Connexion, NS, Syntus en Klantenservice OV–chipkaart. We bespreken de klachten verderop in dit hoofdstuk per OV–bedrijf.

Welke regels hanteren de vervoerders precies? In de Algemene Voorwaarden Stads- en streekvervoer staat dat een vervoerder geen geld uitkeert als gevolg van vertraging, het missen van een aansluiting, een afwijking in de dienstregeling en dergelijke. Een reiziger kan echter wel in aanmerking komen voor compensatie (restitutie) als er bij een gemaakte rit ten onrechte teveel saldo is afgeschreven. In de Voorwaarden van NS staat dat een reiziger in aanmerking kan komen voor een vergoeding bij een vertraging van 30 minuten of meer. Op de websites van de genoemde OV-bedrijven worden diverse situaties beschreven die het mogelijk zouden maken om geld terug te vragen. Dit varieert onder andere van vergeten uit te checken, defecte OV-chipkaartapparatuur, op saldo gereisd ondanks abonnement, teveel saldo afgeschreven tot niet kunnen uitchecken.

We zijn nagegaan in welke situaties het mogelijk is om bij deze OV-bedrijven restitutie aan te vragen. Ook hebben we ze enkele situaties voorgelegd vanuit de klachten die we binnenkregen en hen om een reactie gevraagd.

Als een reiziger bij **Arriva** aanspraak wil maken op de restitutieregeling vanwege omstandigheden die niet expliciet op hun website vermeld worden, dan beoordeelt Arriva de individuele situatie en gaat, zo zegt de vervoerder zelf, op zoek naar een passende en coulante oplossing. Een voorbeeld:

Bus van 7.15 uur vanaf Jabeek Kerk komt met grote regelmaat niet opdagen. Vandaag de tiende keer sinds half december 2016 dat deze gewoon niet komt. Mijn dochter heeft een jaarabonnement bij Arriva. Ondanks de hoge maandelijkse kosten kon ik haar vandaag dus voor de tiende keer alsnog met de auto naar school brengen.

Dit is een klacht van een (willekeurige) reiziger. Dochter heeft een jaarabonnement, maar omdat de bus geregeld niet komt, moet een van haar ouders haar met de auto naar school brengen. Arriva zegt dat het bedrijf er in dit geval voor heeft gekozen om de familie tegemoet te komen in de gemaakte kosten. Arriva zegt altijd per situatie na te gaan of, en zo ja welke, vergoeding passend is.

Hoe zit het bij Arriva als je moet omreizen vanwege een stremming en hiervoor extra kosten moet maken? Arriva zegt dat dit afhankelijk is van de situatie. Als er vertraging is door overmacht (bijvoorbeeld door een ongeval op het spoor of een stremming op last van de politie) dan kiest het OV-bedrijf er vaak voor om niet te vergoeden. Bij grote ongevallen, zoals enige tijd geleden bij het Groningse Winsum en het Friese Harlingen zegt Arriva echter altijd coulant om te gaan met restitutieverzoeken.

Het OV loket heeft ook restitutiekachten geregistreerd van reizigers die bij Arriva reizen met het Altijd Voordeel of Dal Voordeel abonnement van NS. Als wordt overstapt van NS naar Arriva en dan wordt gewisseld van Dal naar Spits (dus bij NS ingecheckt in de daluren en uitgecheckt in de spitsuren en vervolgens ingecheckt bij Arriva) moet bij Arriva het spitstarief betaald worden, terwijl een reiziger zijn reis is begonnen in de daluren. Voor reizigers is dit nog steeds een heikel punt. Arriva zegt echter op de juiste en afgesproken manier te werken. Het OV-bedrijf zegt zich te kunnen voorstellen dat dit voor reizigers soms verwarrend is, maar het wordt niet aangepast.

Het OV loket heeft Arriva er op gewezen dat de actie om geld terug te krijgen vaak bij de reiziger ligt. Het OV-bedrijf zegt zich hiervan bewust te zijn. Dit zou met privacy te maken hebben. Bovendien is het volgens Arriva erg complex om bijvoorbeeld alle reizigers te corrigeren die op datum {x} met tijdstip {x} in trein {x} zaten van {x} naar {x} en ook nog eens met product {x} reisden. Alle x'en laten zien met hoeveel variabelen en voorwaarden je dan te maken hebt.

Connexxion hanteert een enigszins vergelijkbaar principe. De reiziger moet altijd zelf het initiatief nemen als hij of zij restitutie wil hebben, ook als de oorzaak van een probleem niet bij de reiziger maar bij de vervoerder ligt. Connexxion geeft geen geld terug als sprake is van een storing, een reis met een andere vervoerder of in bijzondere gevallen van overmacht. Verder staan op de website van Connexxion diverse situaties beschreven waarbij wel restitutie wordt verleend. Toch blijkt het niet altijd eenvoudig om restitutie aan te vragen, zoals uit onderstaand voorbeeld blijkt.

Uitchecken bleek onmogelijk, door storing in apparatuur Connexxionbus. Restitutie bleek onmogelijk omdat storing (nog) niet geregistreerd is.

In het bovenstaande voorbeeld bleek het te gaan om iemand met een Mobility Mixx kaart. Houders van een Mobility Mixx kaart of een andere Businesskaart kunnen nog niet terecht bij uitcheckgemist.nl en moeten zich rechtstreeks melden bij Connexxion. Daarnaast kan het voorkomen dat een gemiste check-uit nog niet direct zichtbaar is. Connexxion zegt dat dit te maken heeft met het feit dat alle data verzameld moet worden uit de bussen en treinen en dat dit tijd kost.

Verder zeggen reizigers dat het veel tijd en rompslomp kost om zaken te corrigeren. Wie bijvoorbeeld in Amersfoort verkeerd heeft ingecheckt (bij het poortje van Connexxion in plaats van bij NS) moet op twee plaatsen correctie aanvragen (bij Connexxion én bij NS).

Ik ben in Amersfoort bij de verkeerde paal ingecheckt. Moet NS zijn, maar heb blijkbaar bij Connexxion ingecheckt. Inmiddels krijg ik van NS geld terug, maar de rit verschijnt niet op uitcheckgemist.nl en de site van Connexxion werkt niet (kan geen uitstaphalte invullen). Hoe kan ik wel die onterecht afgeschreven 20 euro terugvragen? Ik woon in Frankrijk dus bellen naar een 0900-nummer werkt ook niet. Wat een drama systeem voor een kleine foutje.

Restitutie is in dit soort gevallen mogelijk via uitcheckgemist.nl, maar omdat in dit geval NS daarbij nog niet was aangesloten, moest je weer bij NS zijn voor eventuele restitutie.

Ook wordt teveel afgeschreven saldo niet automatisch klaargezet, bijvoorbeeld als je met een abonnement reist en er wordt desondanks toch saldo afgeschreven. Of je reist op saldo en je checkt in en daarna gelijk weer uit en ook al heb je dan niet gereisd, toch wordt het instaptarief van € 0,89 afgeschreven. De reiziger moet in deze situaties zelf een restitutieverzoek indienen.

Connexxion zegt zich te herkennen in het beeld van de “administratieve rompslomp” voor de reiziger. Het OV-bedrijf zegt na te denken om zaken meer geautomatiseerd te laten verlopen. Connexxion geeft wel aan dat ze zo proactief mogelijk reizigers wil restitueren voor technische storingen. In het geval van fouten in de technische instellingen zet Connexxion voor de gedupeerden het teveel betaalde bedrag klaar om op te halen met de ov-chipkaart. Dit wordt in de bus en op de informatieborden bij de haltes gecommuniceerd. Vanwege privacybeschermende maatregelen mag Connexxion reizigers niet direct zelf aanschrijven.

Bij **NS** zijn er mogelijkheden voor restitutie bij vergeten abonnement, vergeten uit te checken, verlies/diefstal van OV-chipkaart, Businesscard of abonnement en bij vertraging vanaf 30 minuten. Daarnaast zijn er andere situaties waarbij er een beroep op restitutie gedaan kan worden (bijvoorbeeld als het opzeggen van een abonnement niet goed is gegaan, als het niet lukt om een keuzedag te laden en een reiziger moet toch op saldo reizen, als een klassewissel niet goed is gegaan, als bij het verkeerde poortje in- of uitgecheckt is, enzovoorts). Wij hebben NS gevraagd hoe het restitutiebeleid van het OV-bedrijf in het algemeen met dit soort zaken is. NS geeft aan dat ze hun klanten in dergelijke situaties vaak tegemoetkomen als blijkt dat iets niet goed is gegaan dat wel goed had moeten gaan in de normale procesgang. Er is hiervoor echter geen geschreven beleid.

Verder zijn er reizigers die geregeld achter het net vissen, omdat ze net onder de 30 minuten blijven qua vertraging, maar wel wekelijks met diverse vertragingen te maken hebben. Over deze reizigers geeft NS aan dat het niet mogelijk is om meerdere korte vertragingen van verschillende reizen bij elkaar op te tellen en op basis daarvan een compensatieverzoek in te dienen. De regeling Geld terug bij vertraging van NS treedt in werking vanaf 30 minuten vertraging (en vanaf 15 minuten vertraging indien met Intercity Direct is gereisd).

Verder zien wij in de klachten die bij ons worden ingediend ook wel eens teleurstelling over de hoogte van een eenmaal toegekende vergoeding. Zoals een reiziger die ons meldde vanaf Rotterdam gestrand te zijn in Gouda, meer dan een uur gewacht had en toen weer terug moest. Hij kreeg € 3,00 terug van NS, maar het kostte hem 3 uur van zijn tijd, een halve verloren werkdag en een niet bereikte eindbestemming. NS geeft aan de ergernis te snappen, maar meldt ook dat de Geld terug bij vertraging-regeling bedoeld is om bij vertraging het betaalde bedrag voor de treinreis bij NS terug te kunnen vragen.

Verder krijgt OV loket ook klachten binnen over afgewezen verzoeken voor vergoeding van taxikosten (bijvoorbeeld als een trein vertraagd is en men naar Schiphol moet om een vliegtuig te halen). Vanuit de vervoersvoorwaarden vergoedt NS geen gevolgschade. Hoe zit het echter als een reiziger aangeeft dat een NS-medewerker gezegd zou hebben dat NS taxikosten en treinkaartje vergoedt, maar dat daarna toch een afwijzing van de claim volgt? Hierover geeft NS aan dat als een NS-medewerker heeft gezegd dat een reiziger de taxikosten bij NS terug kan vragen, NS dit ook doet.

Verder overheerst toch vooral het beeld dat reizigers nogal wat administratieve rompslomp voor hun kiezen krijgen als ze restitutie aanvragen. Dat blijkt ook uit onderstaande klacht (die we ontvingen in februari 2017, maar die betrekking heeft op juli 2016).

Op 17 juli 2016 reisden mijn vrouw en ik van Kampen naar Deventer. Vertrek volgens dienstregeling 10.33 uur, check-in om 10:23 u. Door een verstoring werd een bus ingezet. We werden gesommeerd weer uit te checken, omdat station Zwolle met poortjes is afgesloten en de bus geen cico-apparatuur had. De beoogde aansluiting in Zwolle misten we. Vertraging: 30 minuten. Declaratie leverde geen resultaat op. Argumenten: de ene keer was het bedrag van de teruggave te laag, de andere keer hadden we gereisd van Zwolle naar Deventer en was de vertraging niet op die route geweest. Naar aanleiding van de onjuiste conclusie (geen uitbetaling) heb ik meerdere malen per e-mail gereageerd. Elke keer was het lang wachten op antwoord. Na de laatste email van 22 november 2016 kwam er géén reactie meer. Omdat de declaratie van mijn vrouw dezelfde strekking had, was daar geen uitgebreide e-mailwisseling. Op het verzoek van 17 november 2016 de conclusie (niet uitbetalen) te herzien kreeg zij op 29 november 2016 een ontvangstbevestiging. Dat was het dan.

NS geeft aan dat hun restitutieprocessen het beste werken als er in- en uitcheckgegevens bij NS bekend zijn. Het kan dus helaas voorkomen dat een automatisch proces als 'Geld terug bij vertraging' een claim in eerste instantie afwijst en een medewerker daarna, met de uitgebreide toelichting van de klant erbij, alsnog beslist om restitutie toe te wijzen. Ook geeft NS aan voortdurend te werken aan het verbeteren van processen op plekken waar deze makkelijker of sneller kunnen voor de reizigers.

We hebben ook aan NS gevraagd of overwogen wordt om zaken meer te automatiseren en/of makkelijker te maken voor de reiziger. Onderstaand een voorbeeld van een reiziger van wie ons inziens bekend zou moeten zijn wanneer hij/zij incheckt en of de trein vertraagd is of niet. Zou deze reiziger niet automatisch geld terug bij vertraging kunnen krijgen in plaats van dat hij bij elke vertraging zelf weer een restitutieverzoek moet indienen?

Ik reis al jaren van Rotterdam naar Amsterdam Zuid. Ik betaal per jaar € 3.500 aan mijn OV-kaart en voor de toeslag voor de IC Direct. Ik kan op de vingers van één hand tellen hoe vaak ik kan zitten in de trein. En dan heb ik het nog niet eens over de vertragingen of treinen die uit vallen (...)

Hierover geeft NS aan dat er geen initiatief ligt om te onderzoeken of automatisch uitkeren van Geld terug bij vertraging een mogelijkheid is.

Op de site van **Syntus** worden diverse voorbeelden genoemd van situaties waarin reizigers restitutie kunnen aanvragen. Syntus geeft aan dat bij restitutie 3 zaken belangrijk zijn: is er sprake van vertraging en hoe groot is deze dan, is er een redelijk alternatief en is Syntus verwijtbaar. Indien op basis van punt 1 en punt 2 wordt geconcludeerd dat de reiziger recht heeft op vergoeding en de reden van vertraging is niet bekend, dan handelt Syntus in het voordeel van de reiziger af, aldus Syntus.

Bij reizigers die een abonnement met afgekocht reisrecht hebben en een bus komt geregeld niet opdagen, wordt bekeken wat de situatie is. Verder speelt dan ook mee of iemand een abonnement heeft. Een standaard restitutievorm als saldo terug of dagkaart is dan immers niet interessant. Syntus probeert dan per situatie een passende oplossing te vinden, zoals een banktransactie of een VVV-bon.

Gevolgschade wordt in principe ook door Syntus niet vergoed. Maar er kunnen situaties denkbaar zijn dat bijvoorbeeld taxikosten wel vergoed worden. Dit zijn coulancekwesties en dan geldt ook weer hoe groot de vertraging is, of er een redelijk alternatief is en of het Syntus verwijtbaar is. Is verwijtbaarheid niet aan te tonen of te ontkennen dan handelen ze in het voordeel van de reiziger af, aldus Syntus.

Een ander punt dat we geregeld tegenkomen in klachten van Syntus, is dat apparatuur in voertuigen niet goed functioneert. Dan kan het gebeuren dat een in- of uitcheck niet goed gaat en er teveel saldo wordt afgeschreven. Reizigers kunnen via uitcheckgemist.nl restitutie aanvragen. Dat de reiziger zelf in actie moet komen, wordt dan niet altijd als positief ervaren, want de fout ligt immers niet bij hem of haar. En ook moet je er maar achter zien te komen dat er iets mis is gegaan. Het zou mooi zijn als een vervoerder in een dergelijke situatie pro-actief geld vergoedt of klaarzet bij een automaat. Zeker als duidelijk is welk apparaat defect was en nagegaan kan worden welke kaarten daar hebben in- en uitgecheckt. Syntus geeft aan dat dit een ingewikkeld proces is, omdat je niet van iedereen weet wat hun beoogde reistraject was. Dan is het lastig de vergoeding te bepalen. Ze blijven in deze toch afhankelijk van input van de reiziger.

Ook het wisselen van vervoerders kan restitutieklachten opleveren. Een reiziger meldde:

Op 17 januari heb ik een abonnement op mijn kaart geladen, tijdens een overstap op Utrecht Centraal. Voor het eerste deel van de reis met de bus zou dus vol tarief moeten worden berekend, voor het tweede deel het kortingstarief. Er is echter voor de hele busreis volledig tarief berekend. Het probleem is dus dat de korting niet wordt verrekend voor het tweede deel van de reis, als het product tijdens de overstap op de kaart wordt geladen.

Wij hebben Syntus gevraagd of het altijd zo is dat bij het overstappen vanaf een andere vervoerder (waar op vol tarief gereisd is) een kortingsabonnement van Syntus dan geen korting meer geeft. Een reiziger heeft dan toch recht op restitutie van het verschil tussen vol tarief en kortingstarief. Syntus komt hier nog op terug bij het OV loket.

Ook hebben we Syntus gevraagd waarom de actie vaak bij de reiziger ligt en waarom er weinig automatisch geregeld wordt. Speelt privacy een rol? Gevoeligheid met betrekking tot persoonsgegevens? Het kost reizigers vaak veel tijd, moeite en administratieve rompslomp om een soms kleine fout gecorrigeerd te krijgen. Dit levert frustraties op. Andere vervoerders herkennen het beeld van 'administratieve rompslomp' wel met betrekking tot hun eigen reizigers. Ook Syntus herkent dit beeld en geeft aan dat hierover nagedacht moet worden.

Via **Klantenservice OV-chipkaart** kunnen reizigers teruggave vragen van saldo op verlopen of beëindigde OV-chipkaarten. Daarnaast kan restitutie van de aanschafprijs van een OV-chipkaart worden aangevraagd als deze kaart binnen twee jaar na de aanschaf kapot is gegaan en uiterlijk niet beschadigd is.

Uit de klachten die het OV loket heeft ontvangen, blijkt in het algemeen dat kaarthouders alle inspanningen die ze moeten verrichten om bijvoorbeeld saldo terug te krijgen (vele handelingen, kaart opsturen en dergelijke) als gebruiksonvriendelijk en drempelverhogend ervaren. Klantenservice OV-chipkaart herkent dit en geeft aan dat er momenteel aan wordt gewerkt om kaarthouders op verschillende manieren hun saldo terug te geven.

Verder wordt geklaagd over het niet kunnen terugkrijgen van saldo van kaarten die langer dan een jaar verlopen zijn. Voor wat betreft dit laatste: inmiddels is het wél mogelijk saldo terug te krijgen van kaarten die langer dan een jaar verlopen zijn. Een mooie ontwikkeling.

Ook vinden reizigers het vervelend dat je saldo hoger dan 30 euro alleen kunt terugkrijgen door de kaart te beëindigen. Hierover zegt Klantenservice OV-chipkaart dat het terugvragen van saldo zonder dat de kaart beëindigd wordt een onderwerp is dat de aandacht heeft. Klantenservice OV-chipkaart zegt dat bijvoorbeeld bekeken wordt of het mogelijk is procedures bij balies te verbeteren of saldo restitutie via ophaalautomaten mogelijk te maken. Een aantal initiatieven zitten echter nog in, wat wordt genoemd, de oriënterende fase.

Wat wel concreet in ontwikkeling is, aldus Klantenservice OV-chipkaart, en in de loop van dit jaar gerealiseerd zal worden, is het per telefoon kunnen terugvragen van het saldo (tot en met € 20,00) van verlopen anonieme kaarten en het vernieuwen van persoonlijke kaarten (waarbij restsaldo van de oude kaart terug wordt gestort). Verlopen anonieme kaarten met een saldo boven de € 20,00 zullen nog opgestuurd moeten worden. Verder krijgen kaarthouders van verlopen persoonlijke kaarten, waar nog saldo op staat, een mail om ze attenderen op de mogelijkheid van saldo restitutie. Verder is in ontwikkeling dat de kaarthouder, zodra hij inlogt op zijn Mijn OV-chip account, een melding krijgt dat er nog saldo op zijn verlopen kaart staat. Ook wordt er een saldochecker ontwikkeld, waarmee de kaarthouder via de website de hoogte van het saldo op zijn ov-chipkaart kan checken.

Over kaarten die eerder defect gaan dan de levensduur die ervoor staat (vijf jaar) wordt ook geklaagd. Een kaarthouder krijgt dus alleen geld terug als de kaart binnen twee jaar kapot is gegaan en als de kaart niet is beschadigd. Bij zichtbare slijtage/haarscheurtjes krijg je je geld niet terug. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan coulant om te gaan met deze situaties.

Ook bij houders van kwijtgeraakte anonieme OV-chipkaarten met saldo is niet altijd even duidelijk of en hoe ze dit saldo kunnen terugkrijgen. Als een kaarthouder echter kan aantonen dat de kaart aan hem/haar toebehoort, bijvoorbeeld door een koppeling van de kaart in het account of door een bonnetje waarop een recente oplaad- of saldotransactie te zien is, dan zal Klantenservice OV-chipkaart hier coulant mee omgaan.

Over de regeling **Geld terug bij vertraging** voor vertragingen op het spoor (bij NS, Arriva, Syntus, Connexxion), beklagen reizigers zich er over dat ze op diverse trajecten niet in aanmerking komen voor vergoeding.

Door een seinstoring of doordat een andere trein niet goed bij een perron stond, kon mijn trein niet naar het perron rijden, met als gevolg tien minuten vertraging. Op het station van Zwolle had ik een overstaptijd van vijf minuten om met Arriva naar Emmen te rijden. U begrijpt al, overstap gemist en ik moest een half uur wachten op de volgende trein. Ik had dus een vertraging opgelopen van een half uur door NS. Maar omdat NS maar tien minuten vertraagd was en ik met een andere vervoerder verder wilde reizen, heb ik geen recht op een vergoeding.

Een reiziger reist van A naar B en heeft geen keus met welke spoorvervoerder hij zal reizen. Hij is in hoge mate afhankelijk van de betreffende vervoerders. We roepen de vervoerders op om over hun eigen grenzen heen te kijken. Het OV loket vindt het wenselijk dat er een landelijke regeling *Geld Terug bij Vertraging* komt, waar alle spoorvervoerders bij aangesloten zijn en waarbij naar de vertraging gekeken wordt die een reiziger heeft opgelopen op zijn eindbestemming. Van Arriva hebben we inmiddels begrepen dat NS en Arriva met elkaar in gesprek willen om te kijken naar een oplossing die voor alle treinvervoerders geldt zodat reizigers voor de gehele vertraging gecompenseerd worden. Op dit moment zijn er nog geen concrete plannen, maar ze zijn het erover eens dat hierover nagedacht moet worden.

Tenslotte de website **uitcheckgemist.nl**, die door de vervoerders en Translink is opgezet om restitutie te vergemakkelijken als reizigers hun uitcheck hebben gemist. Ten aanzien van deze site zijn er nog steeds aandachtspunten, zo blijkt uit de klachten in de eerste drie maanden van 2017. Reizigers zeggen bijvoorbeeld dat ze na een vergeten uitcheck hun transactie al wel zien in *Mijn OV-chipkaart* maar nog niet op *uitcheckgemist.nl* (er moet namelijk extra gecontroleerd worden dat het om een gemiste check-uit gaat). Een reiziger zegt hierover:

Het is toch niet te geloven dat je reishistorie op de ene pagina van hun website wel meteen te zien is, terwijl de reis waarover je restitutie wilt aanvragen niet, en dat dit wel weken (of zelfs maanden) kan duren.

Dit is lastig uit te leggen aan een reiziger. En blijkbaar moet een reiziger dan dagelijks/ wekelijks gaan checken wanneer de transactie dan wel in uitcheckgemist.nl staat. Ook dat het tot 62 dagen kan duren voordat vervoerders de data aanleveren, wordt nog steeds als vervelend ervaren. Dit is wel een klein percentage van alle transacties. Klantenservice OV-chipkaart, maar ook bijvoorbeeld Arriva, wil de termijn van maximaal 62 dagen graag inkorten. Arriva zegt graag te zien dat dit maximaal vijf dagen is. Connexxion geeft aan dat het tijd kost om alle data te verzamelen uit de bussen en treinen. Syntus komt hier nog op terug.

Verder wordt het als een probleem ervaren dat reizigers met een zakelijke kaart nog niet kunnen claimen via uitcheckgemist.nl. Een uitzondering hierop zijn reizigers met een kaart van Mobility Mixx die met HTM reizen. Dit is opgezet als proeftuin. Momenteel is Translink in gesprek met de zakelijke kaartaanbieders om te bepalen wat er nodig is om hen allemaal aan te sluiten op uitcheckgemist.nl. Alle zakelijke partijen hebben in ieder geval toegezegd achter een aansluiting op uitcheckgemist.nl te staan. De verwachting is dat dit in het derde kwartaal van dit jaar gerealiseerd wordt. Ook het feit dat een reiziger maximaal drie keer per half jaar een claim mag indienen bij uitcheckgemist.nl wordt door sommigen als te weinig ervaren. Deze klacht hebben wij de afgelopen maanden/jaren meer geregistreerd, vooral van reizigers voor wie het in- en uitchecken lastig is (door ziekte, stoornis, handicap enzovoorts), maar ook als het probleem het gevolg is van bijvoorbeeld defecte apparatuur. Ook in deze situaties kun je maximaal drie keer per half jaar restitutie vragen. De verwachting was dat NS zich medio 2017 zou aansluiten bij uitcheckgemist.nl. Inmiddels kunnen we melden dat de aansluiting van NS bij uitcheckgemist.nl een feit is. We merken dat reizigers het lastig vinden dat ze via diverse kanalen een vergoeding moeten proberen te krijgen, dus dit is een mooie ontwikkeling.

3.2. Utrecht en Limburg: er blijven knelpunten

Ook dit kwartaal blikken we terug op de klachten die we ontvingen over de concessies Utrecht en Limburg. Daar zijn per 11 december 2016 respectievelijk Syntus en Arriva de nieuwe vervoerders geworden. In onze vorige kwartaalrapportage besteedden we ook al aandacht aan deze concessies. Ook in het eerste kwartaal van 2017 ontvingen we 240 klachten over deze concessies. Daarom geven we nogmaals aandacht aan de belangrijkste knelpunten.

Provincie Utrecht

Over de concessie van de provincie Utrecht heeft het OV loket in de maanden januari tot en met maart 2017 93 klachten ontvangen (tegenover 71 klachten in het vorige kwartaal). In het algemeen lezen we in deze klachten terug dat reizigers klagen over bussen die niet komen opdagen of te laat zijn en dat aansluitingen gemist worden. Ook worden haltes overgeslagen en weten chauffeurs de weg niet. Daarnaast wordt geklaagd over onjuiste informatievoorziening of het ontbreken van informatie (schermen in de bus werken bijvoorbeeld niet). Verder krijgen we signalen van reizigers dat incheckapparatuur in bussen niet goed werkt (waardoor verkeerde bedragen worden afgeschreven) en het duurt lang voordat reizigers hun geld terugkrijgen.

Syntus zegt dat de problemen met niet-werkende schermen in bussen bekend zijn en nadrukkelijk de aandacht hebben. Gelukkig hebben niet alle typen schermen er last van, aldus Syntus. Verder geeft Syntus ook aan dat het OV-bedrijf in korte tijd een toename signaleerde in het aantal meldingen van verkeerd afgeschreven bedragen. Dit is inmiddels verholpen door middel van een update van het systeem. Verder is het belangrijk te weten dat Syntus voorheen alle terugbetalingen via de bank deed. Dat proces zou langer duren dan terugbetaling van saldo op de ov-chipkaart via de ophaal- en oplaadautomaten. Op dat laatste systeem is het bedrijf nu overgestapt, tenzij een reiziger expliciet om een banktransfer vraagt. Specifiek vroegen we bij Syntus aandacht voor de volgende buslijnen:

Lijn 50 (Utrecht–Wageningen)

OP deze lijn komen bussen geregeld te laat of soms helemaal niet, aldus reizigers. Syntus zegt zich niet geheel te herkennen in dit beeld. Feit is wel dat de communicatie met enkele verkeerslichten in Driebergen niet optimaal verloopt; het bedrijf zegt hiermee mee bezig te zijn.

Lijn 56 (Amersfoort–Wijk bij Duurstede)

Deze buslijn lijkt structureel te vol te zitten in de ochtend. Hierdoor ontstaat vertraging en worden aansluitingen niet gehaald. Syntus zegt dat er meer mbo-studenten met deze buslijn reizen dan was verwacht. Het OV-bedrijf zegt te bekijken hoe men hiermee om zal gaan.

Lijn 107 (Utrecht–Gouda)

Bussen op deze lijn zouden geregeld niet of te laat komen. Syntus zelf ontvangt over deze lijn geen opvallend aantal klachten. Het OV loket zal daarom klachten over deze buslijn in de gaten houden. Syntus belooft dat ook te zullen doen.

Lijn 195 (tussen Utrecht–Rotterdam)

Over deze buslijn kregen wij signalen dat er dagelijks vertragingen zouden zijn. Syntus vermoedt dat het probleem voortkomt uit chauffeurs-/omloopwisselingen, waarbij ritten vanuit elders vertraagd zijn. Het bedrijf zegt met Arriva (met wie het bedrijf gezamenlijk deze lijn exploiteert) in gesprek te gaan om te zien of voor volgend jaar iets moet worden aangepast.

Stadsbussen in Amersfoort

Over de stadsbussen in Amersfoort is gemeld dat er vertragingen zijn, soms worden er verkeerde routes gereden. Syntus zegt dat dit probleem bij hen bekend is. Op 5 maart zijn grote aanpassingen doorgevoerd, wat volgens Syntus heeft geleid tot aanzienlijk minder klachten (tot wel 80 procent), in ieder geval op lijn 6 en lijn 17. Andere lijnen worden op dit moment geanalyseerd om daar eenzelfde kwaliteitsslag te maken, zo meldt de vervoerder aan het OV loket.

Lijn 82 (tussen Amersfoort–Doorn)

Bussen op deze lijn zouden geregeld uitvallen of met vertraging rijden. Syntus zegt zich in dat beeld te herkennen. Hoewel er vaak buffertijden van meer dan een kwartier in Doorn worden aangehouden, ontstaan er soms toch problemen. Dit komt door de verkeershinder tussen Amersfoort en Maarsbergen. Veel automobilisten hebben de sluiproutes binnendoor inmiddels ontdekt. Syntus zegt dat dit absoluut iets is om rekening mee te houden bij de voorbereiding van de volgende dienstregeling.

Vanaf 5 maart heeft Syntus de dienstregeling op een aantal lijnen flink gewijzigd. Er zijn verbeteringen doorgevoerd, waardoor de reiziger minder last zou moeten hebben van vertragingen en rituitval. Het OV loket houdt de klachten over deze concessie in de gaten en we zullen, indien nodig, weer bij Syntus aan de bel trekken.

Provincie Limburg

Over de concessie van de provincie Limburg (waar Arriva de vervoerder is geworden) ontvingen we in de maanden januari tot en met maart 2017 147 klachten (tegenover 161 klachten in het kwartaal daarvoor). Een lichte afname, maar het is een dusdanig aantal dat wij er in deze kwartaalrapportage opnieuw de aandacht aan willen besteden.

Arriva-kaartautomaten

In onze vorige kwartaalrapportage schreven wij al dat op de Maaslijn in Limburg de NS-kaartautomaten waren verwijderd en dat er Arriva-kaartautomaten voor in de plaats waren gekomen. Reizigers konden bij deze kaartautomaten geen NS-producten opladen, zoals samenreiskorting en klassewissel. Ook konden ze geen kaartjes meer kopen bij de automaat om naar België of Duitsland te reizen. Op onze vragen zegde Arriva toe samen met NS te werken aan een oplossing, zodat deze landelijke NS-producten ook op kaartautomaten van Arriva op te laden zijn. Dit zou voor het einde van het eerste kwartaal gerealiseerd worden. Deze planning werd helaas niet gehaald. Arriva besloot voor de korte termijn de gedupeerde reizigers twee Arriva-dagkaarten aan te bieden ter compensatie.

Inmiddels hebben wij van Arriva vernomen dat het laden van samenreiskorting bij Arriva kaartautomaten mogelijk is. Ook het ophalen van keuzedagen werkt op de meeste kaartautomaten. Bij enkele automaten waar het niet goed gaat wordt onderzocht wat de oorzaak daarvan is. Het doorvoeren van een klassewissel zal begin juni mogelijk zijn. Het kopen van kaartjes voor België of Duitsland via Arriva kaartautomaten zal voorlopig niet mogelijk zijn.

Arriva voert als verklaring aan dat de verkrijgbaarheid van NS-producten in Arriva kaartautomaten geen expliciete eisen vormden in het aanbestede OV Limburg bestek. Het duurt nu zolang omdat NS niet zonder meer toestemming geeft om deze NS-producten 'zomaar' te verkopen. Het overleggen met NS hierover en het inregelen met de leverancier van de kaartautomaten kost tijd.

Het OV loket is blij dat het laden van samenreiskorting en het ophalen van keuzedagen bij de meeste Arriva-automaten nu mogelijk is. Wel pleiten wij er in het algemeen voor dat bij concessiewijzigingen dit soort zaken in een eerder stadium geregeld worden. Reizigers moeten nu enkele maanden tot een halfjaar wachten op een oplossing en dat is echt te lang als je hier dagelijks of wekelijks tegenaan loopt.

Treinvervoer Limburg

Sinds 11 december 2016 heeft Arriva het stads- en streekvervoer in Limburg overgenomen van Veolia. Dit gaat om zowel bus- als treinverbindingen. Daarnaast heeft Arriva de stop-treinen van NS in Limburg overgenomen. Over de Arriva-bussen die in Limburg rijden heeft het OV loket in het eerste kwartaal niet veel klachten ontvangen. Een groot deel van de klachten ging over de treinverbindingen. Arriva heeft in Limburg treinen rijden op de volgende verbindingen: Roermond - Maastricht, Maastricht - Heerlen, Maaslijn (Nijmegen - Venlo - Roermond), Sittard - Heerlen - Kerkrade, Roermond - Maastricht, Maastricht - Heerlen.

Reizigers klagen vooral over vertragingen, het uitvallen van ritten, volle treinen en het missen van aansluitingen, maar ook over onvoldoende informatievoorziening. De meeste problemen doen zich voor op de Maaslijn (Nijmegen - Roermond). Arriva heeft van Veolia dieseltreinen overgenomen. Vanwege de drukte op de Maaslijn zet het bedrijf ook extra tweedehands treinen in. Het oudere materieel heeft echter relatief veel te kampen met storingen en uitval. Omdat het om een traject met enkel spoor gaat, moeten - als een trein gestrand is - ook andere treinen wachten. De te volle treinen op de Maaslijn worden volgens Arriva vooral veroorzaakt door treinuitval. De volgende trein krijgt dan de reizigers van twee treinen. Uit tellingen van Arriva zelf zou blijken dat er geen capaciteitsproblemen zouden zijn als de treinen niet zouden uitvallen. Arriva meldt op de website dat deze oudere treinen op de Maaslijn blijven rijden tot de Maaslijn is geëlektrificeerd in 2020. Vanaf dat moment worden hier nieuwe elektrische Flirt-treinen ingezet.

Ik reis nu sinds nog geen twee weken weer op het traject Mook/Molenhoek-Nijmegen en ik heb in de ochtendspits al meerdere malen te maken gehad met vertragingen (5 tot 20 minuten), uitgevallen treinen (vier keer in zeven werkdagen) of treinen die doorrijden omdat ze te vol zitten (één keer). De eerste dag heb ik er twee uur over gedaan om op mijn werk te komen (50 minuten langer dan normaal). Ik beschouwde dit nog als een incident, dan wel pechgeval of valse start. Maar na nog geen twee weken moet er echt iets veranderen want ik begin er nu al over te denken mijn abonnement op te zeggen en een auto te kopen.

Sinds Arriva op het traject Nijmegen - Roermond zit, rijdt de trein regelmatig niet. Ze laten treinen uitvallen of er zijn verstoringen op de lijn. Gisterochtend weer van 7.15 uur tot 10.15 uur geen treinen. Op de terugweg vanaf 17.00 uur ook geen treinen. Ik heb twee uur gereisd over een traject van 15 minuten. Er wordt geen informatie verstrekt. Je ziet alleen dat de treinen niet rijden. Dit gebeurt zowat om de dag.

Het OV loket vindt het onwenselijk dat reizigers zouden moeten wachten tot de komst van de elektrische treinen in 2020, voordat er echte verbeteringen komen. Arriva heeft inmiddels een taskforce in het leven geroepen, die de oorzaken van de uitval van treinen en vertragingen in Limburg nader zal bekijken. Deze oorzaken vallen uiteen in zaken waarop Arriva invloed heeft (zoals de dienstregeling, het treinmaterieel, of het personeel) en vertragingen en uitval als gevolg van problemen met de infrastructuur of verstoringen door derden, zoals bijvoorbeeld goederentreinen. De taskforce kijkt wekelijks op welk vlak en op welke termijn verbeteringen mogelijk zijn. De acties die al ondernomen zijn:

- een softwareaanpassing waardoor de problemen met de schuiftreden van de sprinters grotendeels zijn verdwenen sinds medio maart;
- software-updates waardoor de reisinformatie op en in de treinen is verbeterd;
- aanpassing in de treinsamenstelling waardoor er meer materieel wordt ingezet op de drukste momenten op Heerlen – Sittard;

Rituitvallen Heerlen – Maastricht die veroorzaakt werden door storingen in de Flirt treinstellen zijn besproken in de taskforce Treinmaterieel. Dit moet volgens Arriva tot minder treinuitval gaan leiden dan in het eerste kwartaal 2017.

Verder besteedt de taskforce aandacht aan

- aanpassing van de dienstregeling;
- extra onderhoud of reparaties aan het materieel;
- betere personeelsplanning of -opleiding;
- snellere bijsturing vanuit de verkeersleiding.

Arriva verwacht dat hierdoor de prestaties in Limburg omhoog zullen gaan. Het OV loket zal dit blijven volgen.

Maastricht-Randwyck

Het OV loket ontving in het begin van dit kwartaal verschillende klachten over de bereikbaarheid van station Maastricht-Randwyck. Dit is een belangrijk station vanwege de nabijheid van het conferentiecentrum MECC, diverse opleidingen en het Universitair Medisch Centrum Maastricht. Reizigers uit de richtingen Eindhoven, Roermond en Heerlen/ Kerkrade moeten overstappen op een pendeltrein tussen Maastricht en Maastricht Randwyck, met extra reistijd tot gevolg. Reizigers klagen over storingen op deze lijn, over de aansluiting tussen de trein die in Maastricht aankomt en de pendeltrein naar Maastricht Randwyck. Uit de klachten blijkt echter ook dat de treinen niet altijd doorrijden tot station Maastricht Randwyck, hoewel dat volgens de dienstregeling wel zou moeten.

De dienstregeling van Arriva in Zuid Limburg is niet in orde. De stoptrein van Roermond naar Maastricht rijdt vaak niet en rijdt niet door tot Randwyck. Er rijdt wel een extra trein van Arriva naar Randwyck, maar die vertrekt 1 minuut na aankomst van de stoptrein uit Roermond van een nader spoor en kun je dus niet halen.

Na ruim een maand grote ergernis verliep vanochtend zoals alle dagen sinds half december. In Bunde, de trein van 7.38 uur, komt één treinstel van Arriva aanrijden, richting Maastricht. De trein is al meer dan bomvol, in Bunde passen wij er alleen maar bij door duwen en nog meer proppen. Op het moment dat wij aankomen, rijdt de trein naar Randwyck voor onze neus weg. Op een traject waar ik normaal 20 minuten over deed van deur tot deur, heb ik nu het dubbele of meer nodig, waarbij ook elke vorm van communicatie ontbreekt. Er wordt niks omgeroepen, geen vriendelijk woord of een kop koffie als je weer een half uur moet wachten op een koud perron. Ik ga daarom vaker met de auto.

Reizigers het openbaar vervoer in krijgen en houden lukt alleen als er een verbinding is die hen dichtbij hun werk of opleiding brengt. Maar deze verbinding moet wel betrouwbaar zijn. De problemen op deze lijn zijn ook bij Arriva niet onopgemerkt gebleven. Arriva heeft de dienstregeling aangepast, waardoor reizigers uit Roermond en Heerlen vanaf 13 februari 2017 weer een rechtstreekse verbinding hebben naar Maastricht Randwyck vice versa. Uit de klachten van reizigers blijkt inderdaad een afname van het aantal klachten na 13 februari over de verbinding met Maastricht Randwyck.

3.3. Dienstregeling NS blijft klachten opleveren

In totaal ontving het OV loket in het eerste kwartaal van 2017 772 dienstregelings- en dienstuitvoeringsklachten over NS. De meeste klachten hebben te maken met vertragingen, gevolgd door klachten over uitval van treinen en het niet halen van aansluitingen. Ook klagen reizigers over de informatievoorziening bij vertragingen en rituitval. In onze rapportage over het vierde kwartaal van 2016 schreven wij uitgebreid over de wijzigingen in de dienstregeling 2017. Het ging hierbij om een compleet herontwerp van de vorige dienstregeling. Op basis van de ervaringen met punctualiteit en capaciteit in de eerste weken, heeft NS enkele aanpassingen doorgevoerd. NS heeft, door vertrektijden met een paar minuten aan te passen, ervoor kunnen zorgen dat er minder problemen zijn met de vroege verbindingen naar Schiphol. Ook kondigde NS aan dat de volle treinen in het weekeinde tussen de Randstad en Enschede en Groningen verlengd zullen gaan worden. NS zegt dat deze aanpassingen tot een betere punctualiteit zullen leiden.

In deze rapportage besteden wij aandacht aan onderstaande trajecten, omdat wij, op basis van de klachten van de reizigers, menen dat hier nog verbeteringen mogelijk zijn. Het gaat om de volgende trajecten:

Den Haag – Rotterdam – Dordrecht – Breda – Tilburg – Eindhoven

Amsterdam – Rotterdam – via Schiphol (IC Direct)

Amsterdam – Den Haag

Utrecht – Den Bosch – Tilburg/Eindhoven.

Den Haag – Rotterdam – Dordrecht – Breda – Eindhoven

Met name op het traject tussen Den Haag, Rotterdam, Dordrecht en Breda melden reizigers veel vertragingen en uitval. Hierdoor missen ze de overstap in Breda richting Tilburg, Eindhoven en Den Bosch. Reizigers klagen over storingen aan bovenleidingen of wissels, werkzaamheden, goederentreinen die “in de weg zitten”, wind op de hogesnelheidslijn en machinisten die de locomotief niet “aan de praat” krijgen.

Ik rijd al vijftien jaar met de trein van Dordrecht naar Den Haag CS. Ik kon over het algemeen redelijk begrip opbrengen voor een enkele vertraging. Wat de NS op dit traject de afgelopen tijd heeft laten zien, is echter extreem droevig. Tientallen vertragingen, het veelvuldig uitvallen van treinen, slechte informatie (vier keer van perron veranderen op een klein station als Dordt), volle treinen. NS verliest binnenkort een heel trouwe reiziger als hier niets verandert.

Ik reis maandag tot en met donderdag met NS tussen Eindhoven en Delft voor mijn werk. Ik moet hiervoor overstappen op station Breda. 's Ochtends vanaf Eindhoven naar Delft heb ik tien keer de overstap gehaald en drie keer niet. Maar 's avonds vanaf Delft naar Eindhoven heb ik van de dertien pogingen maar liefst negen keer de overstap niet gehaald. De keren dat ik de overstap haalde, heeft de trein die klaarstond gewacht op onze trein, omdat de eerste trein vertraagd was. Kort samengevat is mijn trein vanuit Delft tot nu toe altijd te laat in Breda aangekomen. Met 2 tot 3 minuten overstaptijd is dat een probleem.

De Intercity van Den Haag naar Eindhoven rijdt sinds begin dit jaar over de hogesnelheidslijn. Tot begin april moesten reizigers nog overstappen in Breda. Om de overlast voor reizigers gedurende de eerste periode (overstap in Breda) te beperken liet NS onder andere de Intercity een paar minuten eerder uit Den Haag vertrekken om de aansluiting te kunnen halen. Dit had wel als consequentie dat in deze periode twee treinen per uur niet konden stoppen op Schiedam Centrum en op Delft Zuid. Daarnaast werd de Intercity Lelystad–Dordrecht tijdelijk doorgetrokken naar Breda.

Al twee dagen op rij valt een deel van de nieuwe intercitytreinen op het HSL-traject Rotterdam–Breda uit. Gisteren door een lekkende ketelwagen, maar IC Direct, die hetzelfde traject neemt, reed wel. Vandaag is er niet eens een reden gegeven, ze rijden gewoon niet. Het lijkt erop dat, ondanks de ruime maand aan testritten, NS het ook dit keer niet voor elkaar krijgt om betrouwbaar met een Intercity over het HSL-spoor te rijden.

Ondanks deze maatregelen presteerde de Intercity Den Haag – Breda de eerste weken niet zoals verwacht. Dit had volgens NS vooral te maken met externe factoren, zoals incidenten met goederentreinen en brandmeldingen in tunnels. Omdat de IC Direct en de Intercity Den Haag – Breda/Eindhoven gedeeltelijk gebruik maken van dezelfde route (Zuidtak HSL), kan uitval en/of vertraging van de één vervolgvat en –vertraging bij de ander veroorzaken. Inmiddels rijdt de Intercity Den Haag – Eindhoven rechtstreeks en is er geen risico meer dat reizigers op dit traject door de overstap in Breda hun aansluiting missen. Bovendien levert dit voor reizigers een reistijdwinst van elf minuten op ten opzichte van de oude dienstregeling.

IC Direct

De IC Direct vormt een snelle verbinding over HSL-spoor tussen Amsterdam Centraal–Schiphol – Rotterdam en Breda. Reizigers die met deze snelle trein willen rijden, moeten een toeslag betalen van € 2,40 per kaartje voor het traject tussen Schiphol en Rotterdam. Reizigers klagen bij het OV loket over uitval van de IC Direct en over storingen. NS erkent dat treinen op de HSL vaker uitvallen dan andere treinen en dat de punctualiteit lager is dan zou mogen worden verwacht.

Ik heb het vermoeden dat ik niet de eerste en de laatste zal zijn met klachten over de IC Direct. Deze rijdt vanaf Rotterdam en Schiphol met grote regelmaat met een vertraging of zelfs niet. Daardoor worden ook aansluitingen gemist en kom je met regelmaat te laat op je werk. Het is dan ook een groot schandaal dat je € 60 per maand toeslag moet betalen voor een trein die regelmatig vertraging heeft en stampvol zit. Ik heb in het afgelopen jaar zeker 30 claims ingediend voor geld terug bij vertraging.

De informatievoorziening in de IC Direct treinen is slecht. Vrijdag 20 januari heeft de conducteur bij vertrek uit Rotterdam (richting Amsterdam) in totaal wel tien keer verteld dat er een toeslag verplicht is en waar de trein zal stoppen. Echter toen de deuren op Schiphol niet opengingen, was er geen enkele informatie. Ook niet van het personeel op het perron. Van een reiziger op het perron hoorde ik pas na ruim tien minuten dat alleen aan de achterkant van de trein een deur open was. Vrijdag 27 januari van Schiphol richting Rotterdam geen enkel bericht gehoord dat de trein op het gewone spoor via Den Haag naar Rotterdam reed. Toen een medereiziger aan een langslappende conducteur vroeg over het hoe en wat, werd eerst gedaan of wij als passagiers niet hadden opgelet en daarna kwam er een vaag verhaal. Beide keren voelden wij ons niet heel klantvriendelijk behandeld. Het lijkt of NS-personeel vaak opeens niet meer te vinden is als er iets aan de hand is. Dat zijn juist de momenten dat ze iets kunnen doen voor de reizigers.

Eén van de redenen van uitval en vertragingen is dat de IC Direct over zowel HSL-spoor als conventioneel spoor rijdt. Dit gaat gepaard met overgangen waar gewisseld moet worden van bovenleidingspanning (1500 V op conventioneel spoor en 25 kV op HSL) en van beveiligingssysteem (ATB op conventioneel spoor en ERTMS op HSL). Als dit niet goed wordt gedaan, kunnen treinen stilvallen of een vertraging oplopen.

Samen met ProRail is NS begin 2016 een verbeterprogramma begonnen om de prestaties op de HSL te verbeteren. Er is voor gekozen om de treinen met twee locomotieven uit te rusten, het zogeheten sandwich-rijden. De ene locomotief kan het, indien nodig, overnemen van de andere en het keren op stations wordt hiermee ook eenvoudiger. Andere maatregelen uit de verbeteraanpak zijn:

- Intensief begeleidings- en opleidingsprogramma voor machinisten en trainmanagers van Intercity Direct. Machinisten gaan vaker op dit baanvak rijden met als doel de fijne kneepjes te leren van het rijden op deze Traxx-locomotieven.
- Sneller oplossen van storingen aan treinen en spoor. Daarom worden er bij onderhoudsbedrijf NedTrain extra hoogopgeleide technici ingezet.
- NS is in overleg met ProRail om de incidentenbestrijding op de HSL beter te organiseren, zodat strandingen en storingen aan de infrastructuur sneller verholpen worden.
- Bij het Operationeel Controle Centrum (OCCR) is één regisseur speciaal voor de IC Direct aangewezen voor de coördinatie van de dagelijkse bijsturing.

NS meldt dat de verbetermaatregelen inmiddels effect hebben en dat ten opzichte van begin 2016 de uitval aanzienlijk zou zijn gedaald. Het aantal klachten dat reizigers hebben ingediend bij het OV loket over de Intercity Direct is ten opzichte van het eerste kwartaal van 2016 echter toegenomen (32 klachten in eerste kwartaal van 2017 tegenover 14 in dezelfde periode in 2016). Verder meldt NS dat men de komende periode verder werkt aan verbetering van de prestaties aan de hand van het verbeterplan. De dagelijkse reizigers op deze treinlijn hebben hier ook recht op. Het OV loket zal de ontwikkelingen op dit traject nauwgezet blijven volgen en hier indien nodig in een volgende kwartaalrapportage op terugkomen.

Amsterdam – Den Haag

In de nieuwe dienstregeling zijn wijzigingen doorgevoerd op het traject tussen Amsterdam en Den Haag. De rechtstreekse IC-verbinding van Amsterdam Lelylaan met Den Haag is komen te vervallen. Er stoppen nu alleen nog Sprinters op Amsterdam Lelylaan. Ook de rechtstreekse Sprinter van Leiden naar station Amsterdam RAI is vervallen. Op sommige stations stopt de trein minder vaak, zoals op Amsterdam Sloterdijk. Reizigers klagen over langere reistijd, die vaak wordt veroorzaakt doordat men extra moet overstappen en volle treinen door de inzet van enkele treinen in plaats van dubbeldekkers.

Ik neem iedere dag de trein van 7.19 uur van Amsterdam Zuid naar Den Haag Centraal. Tót de nieuwe dienstregeling reden er dubbeldekkers. Hierna zijn het enkele treinen geworden en ze zijn niet langer geworden, ik denk zelfs korter.

Als gevolg van de nieuwe dienstregeling rijden tussen Den Haag HS en Amsterdam Sloterdijk maar twee directe treinen per uur, in plaats van vier. Bijna elke dag heb ik sinds begin januari vertraging op dit stuk, zijn de treinen voller dan normaal en sluiten ze slecht op elkaar aan! Mijn welbevinden in de trein is ernstig achteruit gegaan sinds de nieuwe dienstregeling.

We hebben NS gevraagd om een reactie. NS erkent dat sinds het ingaan van de nieuwe dienstregeling sommige tussenstations minder vaak of niet meer met een rechtstreekse Intercity of Sprinter bereikbaar zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor Amsterdam RAI, waar voorheen twee keer per uur buiten de spits de rechtstreekse Sprinter uit Leiden aankwam. Deze trein is niet meer in de nieuwe dienstregeling opgenomen. Maar NS wijst er op dat er voor een grote groep reizigers vooral verbeteringen zijn gekomen op dit traject. Er rijdt nu vier keer per uur een Sprinter tussen Leiden en Schiphol, ook in de daluren. Ook rijden er extra Intercity's vanaf Schiphol richting Amsterdam Zuid en Almere. Per saldo rijden er, aldus NS, nu 14 in plaats van 12 treinen tussen Schiphol en Amsterdam Zuid en tussen Leiden en Hoofddorp. De overstaptijd voor reizigers naar Amsterdam RAI zou in principe voldoende moeten zijn.

Wel laat NS weten dat de punctualiteit rond Schiphol kan worden verbeterd. Om dit te bereiken onderzoekt NS de mogelijkheden om in september enkele aanpassingen in de dienstregeling rond Schiphol door te voeren.

NS erkent dat op het traject Den Haag via Schiphol richting Almere inderdaad enkele treinen met enkeldeks voertuigen rijden. De dubbeldekkers zijn ingezet op trajecten waar het nog drukker was, met als doel voor reizigers de kans op een zitplaats te vergroten. NS zegt dat er continue monitoring plaatsvindt van de reizigersprognoses en de in- en uitcheckgegevens van de OV-chipkaart. Reizigers kunnen zelf ook invloed uitoefenen door drukte in de trein te melden in de Reisplanner Xtra app of in de Volle-treinen-app van Reizigersorganisatie Rover. Met behulp van deze data hoopt NS de dienstverlening te verbeteren. Het OV loket blijft klachten over dit traject in de gaten houden. Indien nodig zal het OV loket hierover opnieuw met NS in contact treden.

Amsterdam Centraal – Zwolle via Flevopolder (Hanzelijn) en vice versa

Meerdere reizigers klagen over de verbinding van Lelystad met Amsterdam Centraal. Voorheen was er een rechtstreekse IC-verbinding met Amsterdam Centraal maar sinds de introductie van de nieuwe dienstregeling moeten reizigers overstappen op Almere. Hierdoor hebben ze vaker te maken met vertragingen. Ook wordt regelmatig de aansluitende trein naar Lelystad gemist. Ook klagen reizigers over te volle treinen, zowel in als buiten de spits.

De treinverbinding tussen Lelystad en Amsterdam is door de verplichte overstap in Almere verslechterd. Aansluiting is er heel vaak niet direct. De treinen die worden ingezet als Intercity zijn slecht van kwaliteit en comfort. Ook is het zeer druk in de trein met te weinig of geen zitplaatsen. Ook buiten de spits.

Vanmorgen bij Almere Parkwijk om 6.02 uur de sprinter richting Amsterdam Sloterdijk genomen. Op dit tijdstip moest ik al staan! Was slechts een trein bestaande uit vier delen, veel te klein voor dit traject. Sinds de nieuwe dienstregeling is het reizen met het openbaar vervoer niet aangenamer geworden. De Intercity die voorheen vertrok vanaf Lelystad en 6.02 uur op Almere Centrum was, werkte veel prettiger. Nu zitten de mensen uit deze trein allemaal in de Sprinter, waardoor het traject vele malen drukker is, maar waarbij de NS veel te kort materieel inzet.

NS zegt in een reactie dat het aantal Intercity's tussen Almere en Schiphol in de nieuwe dienstregeling is verdubbeld van twee naar vier per uur, met onder andere de inzet van een extra Intercity Lelystad – Schiphol – Leiden – Dordrecht. Dit had wel als consequentie dat de Intercity Amsterdam Centraal – Lelystad Centrum ingekort werd tot Amsterdam Centraal – Almere Centrum. De overstap in Almere Centrum wordt, zo erkent NS, inderdaad niet altijd gehaald. NS is bezig met een onderzoek naar de oorzaken van de vertragingen en hoe deze zijn te verhelpen.

Utrecht – Den Bosch – Tilburg/ Eindhoven en Nijmegen– Den Bosch

Op het traject tussen Utrecht – Den Bosch en Tilburg/Eindhoven en Nijmegen en Den Bosch klagen reizigers over de te korte overstaptijd van twee minuten op station Den Bosch. Op sommige trajecten zijn de treinen kort, waardoor in- en uitstappen lang duurt en treinen vol zijn.

Ik heb bijna dagelijks last van vertragingen waardoor ik te laat kom op school. Nog een trein eerder is voor mij niet te doen. Het gaat om de verbinding van 7.32 uur van Eindhoven – Nijmegen met een overstap van twee minuten in Den Bosch. Door vertraging van de eerste trein, haal ik vaak de overstap niet. Kan hier wat aan gedaan worden?

Sinds de nieuwe dienstregeling is de overstap in 's-Hertogenbosch twee minuten. Ik heb deze trein nu al een keer of tien op verschillende tijdstippen gehad, in de avond, ochtend en weekend. Ik denk dat ik van al die keren twee keer de overstap heb kunnen halen. De rest van de tijd was de Intercity naar Nijmegen al vertrokken en vertelde de conducteur mij doodleuk dat ik wel de Sprinter kon nemen. Hiermee ben je bijna een half uur later op je bestemming. Ook op de terugweg is dit meestal het geval.

Het OV loket ontving ook klachten over lange overstaptijden.

Iedere werkdag maak ik gebruik van het traject Boxtel – Nijmegen Goffert. Deze rit duurde in de oude dienstregeling 55 minuten, wat met de auto bijna niet sneller kan in de spits. Nu heb ik een overstap in 's-Hertogenbosch van 22 minuten op de heenreis en 16 minuten op de terugreis. Mijn reistijd is 15 minuten langer.

NS heeft het OV loket laten weten dat de problemen rond te korte of juist te lange overstaptijden te maken hebben met de beperkte spoorcapaciteit. Een andere complicerende factor is dat door de werkzaamheden aan het derde spoor voor de Betuweroute in Duitsland de komende jaren meer goederentreinen door Noord-Brabant moeten rijden.

Omdat de nieuwe Flirt-treinen sneller kunnen optrekken, voorziet NS verbeteringen in de dienstregeling voor 2018. Zo zullen enkele stoptreinen rond 's-Hertogenbosch aan elkaar gekoppeld worden, zodat enkele korte overstappen verdwijnen. De meeste lange overstappen zullen echter blijven.

Over de verbinding van en naar Tilburg ontving het OV loket meerdere klachten, onder andere over vertragingen en problemen met overstappen op station Den Bosch, waardoor de reiziger lang moet wachten op een volgende trein.

Ik reis dagelijks op en neer tussen Tilburg Reeshof en Oss; hiervoor is sinds de nieuwe dienstregeling een overstaptijd in Den Bosch van vier minuten. Aankomende op spoor 6B en vertrekken op 3A. Alleen als de aankomende trein op tijd rijdt, haal je deze overstap. Resultaat deze week nog niet één keer gehaald! Vervolgens 21 minuten extra wachten. Kortom effectieve overstaptijd is 25 minuten. Er zijn verschillende mogelijkheden om de aansluiting beter te maken: 10 minuten later rijdt er namelijk een lege trein van Den Bosch naar Oss. Maar de huidige trein zou ook kunnen wachten op de overstappers in plaats van voor je neus de deur dicht te doen. Op de terugweg is de standaard overstap ook een minuut of 25. Sinds de nieuwe dienstregeling is mijn reistijd met circa 40 minuten per dag toegenomen.

NS wil de aansluitingen van en naar Tilburg Universiteit verbeteren. Daarom is men een onderzoek gestart voor verbetering van de aansluitingen vanuit Tiel richting Elst en 's Hertogenbosch en vanuit Geldermalsen richting Tilburg Universiteit. De consumentenorganisaties, vertegenwoordigd in het LOCOV, zijn hierover geïnformeerd door NS. Door de beperkte capaciteit op het spoor onder andere rond Tiel (enkelspoor) kan NS nog geen toezeggingen doen of deze verbetering bij de komende dienstregelingswijziging in december 2017 al doorgevoerd gaat worden.

Een andere klacht die het OV loket van reizigers ontving over deze regio is dat de nieuwe sprinters (Flirts) regelmatig uitvallen of vertragingen veroorzaken. Ook klagen reizigers dat de uitklaptrede bij de nieuwe sprinters af en toe een storing heeft, waardoor de treeplank niet uitklapt of soms niet meer ingeklapt kan worden.

De nieuwe sprinter (Flirt) op het traject Boxtel – Eindhoven is onbetrouwbaar. Iedere week heeft de trein wel een kwartier vertraging doordat de Flirt na het koppelen van treinstellen in Eindhoven niet verder rijdt. De trein moet opnieuw worden opgestart waardoor de deuren op slot gaan en het tijdelijk ook niet mogelijk is de trein te verlaten. Vandaag was de storing na het koppelen zo groot dat de trein is vervallen.

NS laat weten dat de meeste problemen in de elektronica bij de nieuwe Sprinters zijn opgelost. Dit geldt ook voor de problemen met de treeplank.

4. Cijfers eerste kwartaal 2017

In dit hoofdstuk geven we een compleet overzicht van klachten die in het eerste kwartaal van 2017 bij het OV loket zijn ingediend.

In de maanden januari tot en met maart 2017 ontvingen wij 1.745 klachten. Dit zijn er 543 minder dan in dezelfde periode vorig jaar (1.202). Zoals blijkt uit tabel 1 kwamen de meeste klachten binnen in januari. Vooral in de categorie dienstuitvoering vielen veel klachten, namelijk totaal 892 in dit kwartaal. Deze klachten gaan onder andere over vertragingen, uitgevallen ritten en capaciteitsproblemen.

In het eerste kwartaal van 2017 werd ook nog steeds geklaagd over de concessie Limburg (die sinds december 2016 uitgevoerd wordt door Arriva), over de concessie Utrecht (waar Syntus rijdt) en over de wijzigingen in de dienstregeling van NS. Hierop zijn we al uitgebreid ingegaan in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	7	13	14	34	1,9
Dienstregeling	126	45	26	197	11,3
Dienstuitvoering	447	238	207	892	51,1
Informatievoorziening	20	4	7	31	1,8
Personeel	18	15	13	46	2,6
Station- en haltevoorziening	29	30	20	79	4,5
Veiligheid en overlast	9	9	10	28	1,6
Vervoermiddel	14	19	12	45	2,6
Vervoerbewijs	146	132	115	393	22,5
Totaal	816	505	425	1.745	100,0

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	Totaal	%
9292	2	2	2	6	0,3
Arriva	131	85	72	288	15,7
Breng	8	6	10	24	1,3
Connexxion	21	12	18	51	2,8
EBS	2	1	1	4	0,2
GVB	8	6	4	18	1,0
Hermes	7	4	4	15	0,8
HTM	7	3	1	11	0,6
KS OV-chipkaart	45	50	35	130	7,1
NS	527	294	265	1.086	59,0
NS International	7	7	5	19	1,0
OV Algemeen	1	1	2	4	0,2
OV-fiets	2	1	3	6	0,3
Qbuzz	10	6	6	22	1,2
RET	9	4	5	18	1,0
Syntus	57	38	17	112	6,1
U-OV	6	9	9	24	1,3
Totaal	850	529	461	1.838	100,0

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoerbewijs	Vervoermiddel	Totaal	%
9292	0	0	3	3	0	0	0	0	0	6	0,3
Arriva	8	28	140	2	8	14	4	76	6	286	15,6
Breng	3	4	7	0	2	0	1	7	0	24	1,3
Connexxion	3	7	12	1	6	4	0	18	0	51	2,8
EBS	0	0	2	0	1	1	0	0	0	4	0,2
GVB	1	2	9	0	2	0	0	4	0	18	1
HTM	2	0	2	0	0	0	0	7	0	11	0,6
Hermes	0	7	6	0	0	0	0	2	0	15	0,8
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	4	0	1	0	125	0	130	7,1
NS International	1	1	7	3	0	0	0	6	0	18	1
Nederlandse Spoorwegen	13	139	633	16	14	61	24	146	35	1.081	59
OV Algemeen	0	0	1	0	1	0	0	1	1	4	0,2
OV-fiets	0	0	0	0	0	2	0	4	0	6	0,3
Qbuzz	1	1	13	2	1	0	1	2	0	21	1,2
RET	2	1	5	0	2	0	0	8	0	18	1
Syntus	2	18	62	0	5	2	0	20	3	112	6,1
U-OV	1	0	14	0	6	1	0	2	0	24	1,3
Totaal	37	208	916	31	48	86	30	428	45	1.829	100

Tabel 2 geeft een overzicht van het aantal klachten per vervoerder en tabel 3 van de klachten *per categorie* per vervoerder.

De meeste klachten vielen in de categorieën dienstuitvoering, vervoerbewijs en dienstregeling. Vergeleken met het laatste kwartaal van 2016 is in het eerste kwartaal van 2017 het aantal klachten in de categorie dienstregeling sterk verminderd. Tegelijkertijd groeide het aantal klachten in de categorie dienstuitvoering. Dat is verklaarbaar uit het feit dat het OV loket klachten over de nieuwe dienstregeling het vorige kwartaal nog boekte onder de categorie dienstregeling, omdat de dienstregeling nog moest ingaan of net ingegaan was. Deze klachten worden vanaf het eerste kwartaal van 2017 geboekt onder de categorie dienstuitvoering, omdat nu duidelijk is wat de uitwerking van de dienstregeling in de praktijk betekent voor reizigers. De klachten in de categorie dienstuitvoering hebben onder andere te maken met vertragingen, uitgevallen ritten, capaciteitsproblemen en informatievoorziening.

Een voorbeeld hiervan is een klacht over informatievoorziening die wij in januari ontvingen (over iets dat zich had afgespeeld in november 2016). De klacht had betrekking op aangekondigde werkzaamheden. Een reiziger bleek extra te moeten betalen voor haar reis omdat de informatie over de omleidingsroute niet bleek te kloppen.

Door werkzaamheden aan een tunnel was er een omleiding voor bus 370. Bij de bushalte De Hoek (boven) te Hoofddorp was een melding dat de bus daar niet zou stoppen in de periode van de werkzaamheden, maar beneden zou stoppen. De chauffeur heeft besloten om deze vervangende halte in zijn geheel over te slaan en bij een halte verder te stoppen, waardoor veel mensen, onder wie ikzelf, extra reiskosten kwijt zijn omdat we voor de rit terug moesten betalen. Ze hebben de drie weken van de werkzaamheden geen enkele keer de halte beneden op De Hoek aangedaan. Door deze beslissing ben ik in drie weken tijd € 30,00 meer aan reiskosten kwijt geweest. Ik heb hierover een klacht bij Arriva gemeld, maar na even heen en weer te hebben gebeld en gemaïld, zijn we het niet eens geworden.

Het OV loket heeft deze klacht voorgelegd aan Arriva. Arriva erkent dat de informatievoorziening rondom deze stremming niet goed is verlopen en dat ze deze klacht anders hadden moeten afhandelen. Er zijn excuses gemaakt aan deze reiziger en de extra reiskosten van € 30,00 worden vergoed.

Het OV loket ontvangt vaker klachten van reizigers die problemen hebben bij het halen van een aansluiting. Het gaat hierbij in de meeste gevallen om klachten over een aansluiting tussen verschillende vervoerders, waarbij die vervoerders te weinig samenwerken. Ook komt het voor dat aansluitingen te krap zijn opgenomen in de dienstregeling. Zo ook in het onderstaande voorbeeld.

Dit gebeurt vrijwel dagelijks: lijndienst 71 (richting Zwolle) komt in Zwartsluis aan om 8.02 uur. De kinderen willen daar overstappen op lijn 70 (richting Steenwijk). Deze vertrekt ook om 8.02 uur. Deze bus wordt meestal niet gehaald omdat de chauffeur van lijn 71 niet wil oproepen en/of de chauffeur van lijn 70 niet wil wachten. Met gevolg dat kinderen met regelmaat een uur te laat op school zijn. Al drie jaar met regelmaat klacht ingediend bij Connexxion. Dit zonder resultaat.

Het OV loket heeft deze klacht doorgestuurd naar Connexxion. De vervoerder heeft ons daarop laten weten dat de klachten over het mislopen van aansluiting van lijn 70 op 71 bij het bedrijf bekend zijn. Connexxion zegt dat de kinderen via een app zelf om de aansluiting kunnen vragen. Daarnaast kan de buschauffeur van lijn 70 dat via de centrale verkeersleiding doen als de wens om over te stappen bij het instappen kenbaar wordt gemaakt. Connexxion heeft beloofd te bekijken of het uitvoerbaar is om lijn 71 te laten wachten, afhankelijk van de actuele GPS-rittijden van beide voertuigen. De wachtende buschauffeur mag namelijk niet langer dan drie minuten wachten, want – zo zegt Connexxion – hij moet ook zijn eigen dienstregeling waarmaken.

Connexxion zegt verder dat een buschauffeur die bewust geen gehoor geeft aan een verzoek tot aansluiting, daar persoonlijk op wordt aangesproken. De reiziger moet daarvoor een klachtenformulier invullen. Connexxion zegt geen harde garantie te kunnen geven op een aansluiting. De dienstregeling is in zijn algemeenheid afgestemd op het Intercitynetwerk van de NS en verder is het volgens de vervoerder onmogelijk om elke bus te laten aansluiten op alle vertrekkende lijndiensten bij een busstation.

Het OV loket heeft er begrip voor dat vervoerders geen aansluiting kunnen garanderen. Maar zeker wanneer het gaat om een aansluiting op een bus van dezelfde vervoerder, gaan we er vanuit dat ook chauffeurs uit zichzelf contact met elkaar hebben om reizigers niet onnodig met extra reistijd op te zadelen. Wij hopen dat vervoerders hier scherp op blijven.

Het OV loket heeft de afgelopen tijd – en daarbij rekenen wij ook nog het vierde kwartaal van 2016 – regelmatig klachten ontvangen van reizigers over de afhandeling van klachten door NS. Het ging daarbij niet zozeer over de inhoudelijke afwikkeling, maar vooral over de termijn waarbinnen de klacht werd afgehandeld. Het bleek soms lange tijd te duren voordat reizigers een reactie kregen op hun klacht. Nabellen met de klantenservice van NS leverde de reizigers vaak weinig extra informatie op, anders dan het verzoek om nog even geduld te hebben.

Het lukt de NS al een half jaar niet om binnen twee maanden te reageren op e-mails. Hierover telefonisch klagen bij de NS werkt niet. Het enige dat ik krijg, is dat ik geduld moet hebben. Een e-mail zou gewoon binnen een aantal dagen beantwoord moeten worden. Ik ken geen enkel bedrijf dat het zich kan veroorloven om twee maanden te wachten met een reactie.

NS erkent tegenover het OV loket dat het niet helemaal goed liep met de afhandeling van klachten. Er was een achterstand. Het bedrijf laat ons weten dat een apart team op deze – onbehandelde – klachten zal worden gezet om reizigers zo spoedig mogelijk van een reactie te voorzien. Nieuwe klachten worden volgens het spoorbedrijf in principe binnen de op de website van NS aangegeven termijn van vijf dagen afgehandeld.

In een tijd van smartphones en mobiel internet zou je verwachten dat alle smartphones ook daadwerkelijk worden ondersteund door vervoerders. Dit blijkt niet altijd het geval te zijn. De reisplanner Xtra app van NS bijvoorbeeld is een handige tool voor reizigers die snel over reisinformatie willen beschikken. De app blijkt echter niet beschikbaar voor Windows phones, zo meldde een reiziger ons.

NS ondersteunt geen Windows telefoon. Apps zijn alleen gemaakt voor IOS en Android. Ik moet persé ticket printen.

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan NS. Het blijkt te kloppen dat de Reisplanner Xtra alleen beschikbaar is voor Android- en/of iOS-smartphone en -tablet. Er zijn op dit moment geen plannen om de app beschikbaar te maken voor de telefoons met Windows. Het OV loket hoopt dat dit snel verandert. NS spoort reizigers aan om gebruik te maken van digitale kanalen, zoals de website, reisplanner, app, enzovoorts. Als informatiebronnen als teletekst en vertrekstaten langzamerhand gaan verdwijnen, is het verstandig ervoor te zorgen dat de vervangende informatiebronnen voor iedereen beschikbaar zijn.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbijz

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	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	Vrij reizen	totaal
Arriva	2	2	0	1	0	0	1	5	23	6	23	2	3	33	1	0	2	0	0	0	24	20	0	0	148
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	14
Connexxion	2	0	0	0	0	0	0	1	10	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	12	5	1	1	35
GVB	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	8
HTM	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	12
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
KS OV-chipkaart	22	1	11	0	6	13	0	16	8	9	2	23	0	6	37	8	2	4	27	0	47	5	0	11	260
NS International	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	7
NS	9	6	3	1	0	2	0	5	47	5	10	19	2	48	3	1	6	4	25	1	42	31	1	12	283
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
OV-fiets	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
RET	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0	1	0	0	1	0	2	3	0	0	14
Syntus	4	1	0	0	0	0	0	1	10	1	0	2	0	4	0	0	0	0	1	0	11	5	1	1	42
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5
totaal	46	12	15	3	6	16	1	28	112	27	36	49	5	102	42	10	10	8	57	1	155	74	3	23	843

Tabel 4 toont de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per trefwoord. Deze klachten hebben betrekking op de OV-chipkaart, reisproducten/abbonementen en losse kaartjes. Uit tabel 1 is al gebleken dat in het eerste kwartaal van 2017 394 klachten zijn toegekend aan de categorie vervoerbewijs. Uit tabel 4 blijkt dat door het OV loket aan deze 393 klachten in totaal 843 trefwoorden zijn toegekend. Eén klacht kan dus meerdere trefwoorden krijgen.

De trefwoorden die het vaakst aan een klacht werden toegekend zijn restitutie, kortingsproducten, in- en uitchecken en tariefhoogte. De klachten over restitutie zijn al uitgebreid aan de orde geweest in hoofdstuk 2 van deze kwartaalrapportage.

Klachten over tariefhoogte hebben te maken met prijzen van abonnementen of kaartjes die gestegen zijn en bijvoorbeeld wanneer een abonnement/reisproduct verdwijnt en er een duurder alternatief voor in de plaats komt. Dit geldt ook voor de volgende klacht over de afschaffing van de RET reisproducten RET 2 dagen en RET 3 dagen.

Per 1 januari 2017 heeft de RET geen dagkaarten meer voor twee en drie dagen. Ik maakte hier al jaren gebruik van omdat dit 25 procent scheelt op een abonnement. Vijf keer een dagkaart kost mij nu $5 \times 7,50 = \text{€ } 37,50$, terwijl ik in 2016 $\text{€ } 29,00$ per week kwijt was. Dat is een prijsstijging van 30 procent. Het staat ook nergens aangekondigd dat ze dit zouden gaan doen. Alle websites over vervoer in Rotterdam vertellen dat je een 1-2-3 dagkaart kunt gebruiken.

Het OV loket heeft RET een toelichting gevraagd: waarom zijn deze producten afgeschaft en waarom lijkt de informatievoorziening niet te kloppen? RET bevestigde dat de reisproducten inderdaad met ingang van 1 januari 2017 uit het assortiment zijn gehaald. Reeds in 2016 gekochte 2- of 3- dagenkaartjes zijn nog wel tot eind 2017 geldig. De Metropoolregio Rotterdam Den Haag heeft dit besluit op 16 november 2016 genomen. Op de RET-website zijn de aanpassingen doorgevoerd en zijn de nieuwe productvoorwaarden 2017 gecommuniceerd. De reisproducten voor 1, 2 of 3 dagen waren volgens RET ontwikkeld en bedoeld voor incidentele reizigers, toeristen en voor kopers van de Rotterdam Welcome Card. De laatste tijd is er, volgens RET, echter sprake van een aanzienlijke daling van het gebruik van RET 2- en 3-dagen kaarten. Daarnaast zijn recent enkele nieuwe regionale en landelijke dagkaarten voor toeristen (Tourist Day Ticket en Holland Travel Ticket) geïntroduceerd, waardoor het assortiment voor toeristen is uitgebreid. Beide ontwikkelingen zijn voor RET reden geweest om de 2- en 3-dagen kaartjes uit het assortiment te halen. De RET heeft de gemeente verzocht de informatie op de site van de gemeente aan te passen.

Nog een voorbeeld van wat het effect van een wijziging in het assortiment kan hebben op de portemonnee van de reiziger.

Ik reis al jaren voor woon-werkverkeer van Alphen aan den Rijn naar Schiphol met lijn 370. Omdat ik in ploegendienst werk, kan ik gebruik maken van het dalproduct van Arriva; kosten € 62,00 per maand. Arriva heeft het assortiment veranderd en nu is er voor mij (volgens de site van Arriva) alleen nog maar de mogelijkheid om te reizen met een regio-abonnement; kosten € 277,65 per maand. Dat is een verhoging ten opzichte van het huidige tarief met meer dan 350 procent. Voordeel is, volgens Arriva, dat ik in de hele regio gebruik kan maken van dit abonnement. Nu dat wil ik niet. Ik wil alleen reizen met het OV voor woon-werkverkeer.

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan Arriva. Het OV-bedrijf liet ons weten dat de prijsstijging die deze reiziger noemt niet helemaal juist is, maar er is wel sprake van een behoorlijke stijging. Voor reizigers die met lijn 370 van Alphen aan den Rijn naar Schiphol reizen kost een maandabonnement € 156,00. Arriva beseft dat dit voor reizigers die alleen in de daluren gebruikmaken van deze lijn nadelig is. Daarom is er voor deze kleine groep reizigers een overgangsregeling, waarbij het huidige dalabonnement voor dezelfde prijs verlengd mag worden tot en met 2018. Meer informatie hierover is te vinden op de site van Arriva. Arriva geeft nog wel aan dat het duurdere regio-abonnement voor een grote groep reizigers veel voordelen biedt, omdat men voor een vast bedrag, per maand of per jaar, onbeperkt kan reizen in een gebied naar keuze, met de bus, de tram én de metro van Arriva, Connexxion, HTM, HTMbuzz en RET (dus met meerdere vervoerders en over concessiegrenzen heen).

Eén OV-chipkaart voor al het OV. Dat klinkt mooi, maar blijkt in de praktijk nog niet altijd de werkelijkheid. Wij ontvingen een klacht van een reiziger, namens zijn zoon, die dagelijks reist met de OV-chipkaart en OV-fiets. Hij heeft een OV-fietsabonnement en een stallingsabonnement. Het abonnement voor het stallen van zijn fiets blijkt echter niet te werken in combinatie met een abonnement voor OV-fiets. Dit op zichzelf is natuurlijk al bijzonder.

Mijn zoon reist dagelijks met OV en OV-fiets. Omdat hij bij een station ook een eigen fiets wil stallen, wil hij een jaarabonnement nemen. Dat blijkt niet te kunnen. Een OV-fiets en stallingabonnement kunnen niet op één chipkaart, zegt de stallingbaas.

Volgens NS klopt het inderdaad dat in bepaalde situaties producten niet met elkaar op de kaart kunnen. Dit heeft onder andere te maken met de manier waarop gegevens worden vastgelegd op de chipkaart. NS onderzoekt of dit opgelost kan worden. De problematiek is bekend, maar op dit moment kan het bedrijf niet zeggen of er een oplossing komt.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit	Concessie	Vervoerder	jan	feb	mrt	Totaal	%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	2	1	1	4	0,2
	Bus Rotterdam	RET	4	0	2	6	0,4
	Haaglanden Stad	HTM	1	2	0	3	0,2
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	7	4	4	15	0,9
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	5	0	0	5	0,3
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	526	293	260	1.079	64,4
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	10	6	6	22	1,3
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	4	2	1	7	0,4
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	0	1	0,1
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	0	0	2	0,1
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	1	0	3	0,2
		Syntus	1	1	0	2	0,1
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	2	4	8	0,5
	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	6	2	10	0,6
	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	2	5	1	8	0,5
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	3	3	2	8	0,5
	Arnhem-Nijmegen	Arriva	11	8	12	31	1,8
		Breng	11	8	12	31	1,8
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	2	1	6	9	0,5
	Veluwe	Syntus	0	1	2	3	0,2
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	6	2	10	0,6
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	78	40	29	147	8,8
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	4	6	5	15	0,9
	West-Brabant	Arriva	5	2	1	8	0,5
	Zuidoost-Brabant	Hermes	7	4	4	15	0,9
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	2	0	3	0,2
	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0	0	1	0,1
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	3	1	4	8	0,5
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	0	0	2	0,1
	Midden-Overijssel	Syntus	2	0	2	4	0,2
	Regio Twente	Syntus	1	2	3	6	0,4
	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	0	1	0,1
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Syntus	51	34	8	93	5,5
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	6	8	9	23	1,4
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	1	1	3	0,2
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	5	5	6	16	1,0
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	1	0	1	2	0,1
	Treindienst Gouda - Alphen aan de Rijn	NS	0	1	0	1	0,1
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	1	0	1	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	12	8	7	27	1,6
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	2	4	3	9	0,5
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	8	6	4	18	1,1
	Waterland	EBS	2	1	1	4	0,2
	Zaanstreek	Connexxion	1	0	1	2	0,1

In tabel 5 zijn de in het eerste kwartaal van 2017 binnengekomen klachten uitgesplitst per concessiegebied en OV-autoriteit waaronder de concessie valt.

Medio december 2016 heeft Arriva het vervoer in Zuid-Oost Friesland overgenomen van Qbuzz. Daarmee kwam alle stads- en streekvervoer in de provincie Friesland in handen van Arriva, want andere delen van de provincie had de vervoerder al. Dat lijkt fijn voor reizigers die af en toe over een concessiegrens heen reizen. Je stapt niet meer over op een andere vervoerder. Het betekent echter niet dat alle Arriva-abonnementen in beide concessies gebruikt kunnen worden.

Ik heb voor mijn dochter op de site van Arriva het abonnement 'altijd korting scholier 50%' gekocht. Echter gedurende de maand werden verschillende bedragen gerekend voor de rit. En soms wordt er helemaal geen korting gerekend. In verband met schooltijden stapt mijn dochter de ene keer op bij station Feanwalden en de andere keer bij Quatrebras. Tot mijn verbazing is het reizen vanaf Quatrebras meer dan een euro per rit duurder, terwijl Quatrebras dichterbij Leeuwarden ligt dan Feanwalden. Ritprijs Quatrebras - Leeuwarden is € 2,83 (en soms € 2,75), ritprijs Feanwalden- Leeuwarden is € 1,63 of € 1,62.

Arriva heeft het OV loket desgevraagd laten weten dat het verschil in ritprijs ontstaat doordat sommige lijnen behoren tot een andere regio. De lijn 13, 20 en 21 vallen onder de regio Zuidoost Friesland. In dit gebied is het Arriva Altijd Korting Scholier 50% niet geldig en reist de dochter op vol tarief. In de bussen van lijn 62 en 155 reist ze wel met korting. Deze lijnen vallen onder de regio Noord- en Zuidwest Friesland. Arriva erkent dat dit tot onduidelijke situaties kan lijden, maar zegt er niks aan te kunnen veranderen.

Hoe zit dat dan met de andere Arriva-abonnementen voor Friesland? Het Altijd Vrij Fryslân Stad, Streek en Qliner abonnement is alleen geldig in de concessie Noord- en Zuidwest Friesland. Het Ster Noord Nederland 2017 abonnement is wel geldig in enkele Arriva-treinen in de provincie Groningen, in de bussen van Qbuzz in Groningen en in de bussen van Arriva in Zuidoost-Friesland. Maar dus niet in Noord- en Zuidwest Friesland. Arriva heeft al sinds december 2012 de concessie Noord- en Zuidwest Friesland onder haar hoede. De huidige abonnementen zijn nog afgestemd op die ene concessie. Nu Arriva beide concessies in handen heeft, mag je als reiziger echter wel wat meer gemak verwachten als het gaat om de verkrijgbare abonnementen. Wij hebben Arriva gevraagd of het mogelijk is hiernaar toe te werken, zodat er in de toekomst ook een abonnement komt dat in de hele provincie geldig is. Arriva heeft ons laten weten dat bij het ontwikkelen van de abonnementen voor Zuid-Oost Friesland niet gekozen is voor een Altijd Korting Scholier abonnement. Op dit moment onderzoekt Arriva met de Provincie Friesland en met het ROCOV de mogelijkheden tot verbetering van de abonnementen voor 2018 in beide concessies. Ook wordt er gesproken over de ontwikkeling van abonnementen die voor heel Friesland gelden.