

Waarom de naamswijziging naar OV ombudsman?

Deze naam sluit beter aan bij de taken die wij uitvoeren. Wij zijn er voor reizigers die vastlopen bij hun vervoerder. Samen met alle belanghebbenden werken wij aan een zo optimaal mogelijk functionerende OV sector.

Verandert er iets in jullie werkwijze?

Eigenlijk niet zoveel. Net als de voorbije 10 jaar blijven wij bemiddelen voor reizigers die vinden dat zij onjuist zijn behandeld door een vervoerder, of die ervaren dat hun klacht niet op de correcte wijze is afgehandeld. Daarnaast verschaffen wij op basis van de klachten die wij binnenkrijgen overzicht aan de hele OV sector over welke problemen er spelen. Verder doen wij aanbevelingen hoe het beter kan. Een verandering is wel dat wij wat vaker 'onderzoek uit eigener beweging' willen uitvoeren, wanneer wij zaken signaleren die niet goed verlopen.



*Bram Hansma
OV ombudsman*

Dus nog voor dat er klachten over binnenkomen?

Precies. Als er zaken zijn waarvan wij op voorhand vinden dat ze beter geregeld kunnen worden. Of als wij bijvoorbeeld weten dat een vervoerder in een bepaalde regio een goede aanpak heeft, kunnen wij overige vervoerders adviseren om deze aanpak over te nemen.

Hoe dien ik een klacht in?

Je kunt op onze website eenvoudig een klachtenformulier invullen. Wel vragen wij altijd eerst de klacht bij de betreffende vervoerder in te dienen. Heeft dat niet het gewenste resultaat, of zijn jullie het oneens, dan kan de klacht aan ons worden doorgegeven. (<https://www.ovombudsman.nl/soortmelding-anders/>)

Nog aanvullende opmerkingen?

Er gaat veel goed gaat in het openbaar vervoer in Nederland. Gelukkig maar. Toch zijn er helaas altijd situaties waar het mis gaat. Situaties waar de reiziger uit beeld verdwijnt. Voor die groep reizigers zijn wij er. Daarbij leggen wij regelmatig de vinger op de zere plek bij vervoerders. Niet om lastig te doen. Maar om samen te werken een goed werkend OV.