



## **Kwartaalrapportage**

**1 oktober 2016 – 31 december 2016**

# Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Resultaten.....	4
1.1 Collectieve resultaten.....	4
1.2 Individuele resultaten.....	8
2. Aanbevelingen .....	10
3. Trends vierde kwartaal 2016 .....	12
3.1. Nieuwe dienstregeling NS.....	12
3.2 Concessiewijzigingen provincies Utrecht en Limburg .....	18
3.2.1 Concessie provincie Utrecht.....	18
3.2.2 Concessie provincie Limburg.....	22
4. Cijfers vierde kwartaal 2016 .....	25

## Voorwoord

Dit is alweer onze laatste kwartaalrapportage over 2016. Het was een druk kwartaal met 1.968 klachten van reizigers.

Zoals altijd beginnen we deze rapportage met een hoofdstuk over behaalde resultaten. Daar is het ons als OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer, immers om te doen. Waar mogelijk willen we bijdragen aan beter openbaar vervoer voor individuele reizigers of voor groepen. Dit doen we door de samenwerking te zoeken en te onderhouden met de OV-bedrijven. Wij doen ons best om vervoerders en de vervoersregio's (die hun opdrachtgevers zijn) zo goed mogelijk te informeren over klachten die bij ons binnenkomen. En in overleg komen we geregeld tot oplossingen.

Een gezonde spanning tussen het OV loket (als verzamelpunt van klachten) en de partijen die verantwoordelijk zijn voor het openbaar vervoer in Nederland, zal echter altijd blijven bestaan. Wij zullen blijven opkomen voor het belang van de reiziger die er met een klacht niet uitkomt bij het OV-bedrijf, zolang we zijn of haar klacht redelijk vinden.

Dat geldt zeker als die klacht voortvloeit uit enkele fundamentele aandachtsgebieden in het Nederlandse openbaar vervoer, zoals de versnippering en het feit dat verschillende vervoersregio's en vervoerders op belangrijke punten hun eigen beleid voeren. Een probleem waarmee reizigers in het laatste kwartaal van 2016 bij de overgang van concessies van het ene naar het andere OV-bedrijf weer werden geconfronteerd. Daarover leest u alles in hoofdstuk 4 van deze rapportage, waarin de belangrijkste trends van het afgelopen kwartaal worden weergegeven.

Een overzicht van alle klachten en onderwerpen waar we aandacht voor vroegen in 2016 vindt u in ons Jaaroverzicht 2016, dat u als bijlage bij deze kwartaalrapportage aantreft.

Tenslotte: ondanks alle goede wil en de plezierige samenwerking tussen het OV loket en de OV-bedrijven, zullen we ook in 2017 scherp blijven. Dat mag u van ons verwachten.

*Annemarie den Toom*

*Hoofd OV loket*

# 1. Resultaten

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

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

## 1.1 Collectieve resultaten

### Saldo terugvragen OV-chipkaart

In onze kwartaalrapportage over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2016 hebben we 10 reizigerswensen met betrekking tot de OV-chipkaart op een rijtje gezet. Een daarvan ging over het terugvragen van saldo op de OV-chipkaart. Als de geldigheid van de kaart meer dan 12 maanden verlopen is, kon de kaarthouder, volgens de Algemene Voorwaarden van Klantenservice OV-chipkaart, het saldo dat nog op de kaart stond niet meer terugkrijgen. Ondanks dat het in de ogen van het OV loket toekomt aan de kaarthouder. Klantenservice OV-chipkaart liet ons toen weten dat méér reizigers hun saldo moeten kunnen terugkrijgen als de kaart verlopen is. Inmiddels kunnen kaarthouders na afloop van de 12 maanden alsnog hun kaart insturen en saldo terugvragen. Vanwege maximale bewaartermijnen (18 maanden) moet Klantenservice OV-chipkaart de data op gegeven moment vernietigen. Wie kan aantonen dat het saldo inderdaad op de kaart stond, bijvoorbeeld via een transactieoverzicht op Mijn OV-chipkaart, krijgt het saldo uit coulance terugbetaald, ook als de termijn van een jaar verstreken is. Wij hebben klantenservice OV-chipkaart gevraagd of de communicatie hierover op de website kan worden aangepast en verbeterd. Dit is wenselijk voor OV-chipkaarthouders met een verlopen kaart. Klantenservice OV-chipkaart heeft ons laten weten dat de communicatie is aangepast. De kaarthouder wordt er nu op geattendeerd dat het ook na een jaar nog mogelijk is om het saldo terug te vragen. Verder heeft staatssecretaris Dijkema begin februari met de OV-bedrijven afspraken gemaakt om de procedure voor het teruggeven van saldo van verlopen kaarten te vergemakkelijken. Ook zullen de kosten van € 1 voor het aan de balie terugvragen van bedragen tot 30 euro voor houders van een actieve OV-chipkaart vervallen.

## **Levensduur OV-chipkaart**

In de kwartaalrapportage over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2016 vroegen we ook aandacht voor de huidige levensduur van de OV-chipkaart. Kaarthouders vragen zich af waarom er na vijf jaar weer een nieuwe kaart aangeschaft moet worden en waarom daar ook weer voor betaald moet worden. De staatssecretaris heeft recent aangegeven “dat bekeken wordt of de chipkaart langer mee kan dan de huidige vijf jaar en dat de kosten daarvoor omlaag kunnen”.

## **Werkzaamheden station Rotterdam Blaak**

Een reiziger meldde ons

*...dat de afgelopen dagen in december en ook in januari station Blaak gesloten zal zijn voor treinen. Daarom moeten reizigers gebruikmaken van de metro van de RET. De RET heeft echter de poorten gesloten voor NS-reizigers, zodat je saldo nodig hebt om op dit traject te reizen voor de RET. Dit houdt in dat NS-abonnementhouders ook moeten betalen aan de RET, terwijl dit traject binnen hun abonnement ligt.*

Deze klacht was voor ons reden om navraag te doen bij NS of het klopt wat deze reiziger stelt: dat hierover geen afspraken zijn gemaakt met RET. NS liet ons weten dat NS in eerste instantie vervangend vervoer in de vorm van NS-bussen wilde inzetten naar Rotterdam Blaak. De gemeente Rotterdam ging hier niet mee akkoord omdat het zou leiden tot extra belasting op de wegen in het centrum van Rotterdam. Het beste alternatief was reizen met een andere vervoerder, in dit geval de RET. NS begrijpt dat het niet wenselijk is dat reizigers extra kosten maken en zal deze kosten dus vergoeden. NS gaf aan dat reizigers met recht op 100 procent korting bij NS (Traject Vrij op dat traject, Dal Vrij in de daluren, Altijd Vrij en Weekend Vrij in de weekenden) de kosten die gemaakt zijn bij RET vergoed krijgen.

Op de website van NS was deze informatie over het vergoeden van de extra kosten echter niet goed te vinden. Er stond: *Let op: maakt u gebruik van vervangend vervoer van de RET? Dan heeft u een geldig RET-vervoerbewijs nodig.* Onze suggestie was om achter deze zin te zetten dat reizigers met een 100% kortingsabonnement de bij RET gemaakte kosten kunnen terugvragen bij NS. Eind december heeft NS de website alsnog op deze wijze aangepast.

## **Station Zutphen**

In onze rapportage over het tweede kwartaal 2016 schreven we over de situatie op station Zutphen. Van en naar dit station rijden drie vervoerders: NS, Arriva en Syntus. Dit betekent dat er op dit station ook drie soorten in- en uitcheckpaaltjes te vinden zijn, van elke vervoerder één. Dit leidt ertoe dat er geregeld fouten worden gemaakt bij het in- en uitchecken. De bestickering van de Syntus-paaltjes zou door Syntus aangepast worden. Dat gebeurde ook, maar de nieuwe stickers waren rood, net als die van de palen van Arriva.

Syntus voegde alleen in kleine letters toe dat het om de Syntus-lijn Zutphen-Oldenzaal gaat. Syntus gaat nu toch ook de kleur van de bestickering aanpassen naar wit. Wij zijn blij dat alle aandacht resultaat heeft gehad, maar het zou nog mooier zijn als de plannen voor een systeem van single check-in check-out gerealiseerd zouden worden. Dan is dit probleem helemaal uit de wereld.

### **Afhandelingstermijn Klantenservice NS**

In het derde kwartaal klaagden verschillende reizigers over het feit dat ze geen reactie kregen van NS wanneer ze een klacht hadden ingediend of een abonnement wilden aanpassen of stopzetten. Ook op verzoeken voor restitutie, omdat er teveel geld werd afgeschreven, werd niet of heel laat gereageerd. Enkele voorbeelden:

*NS bood me een verlenging van de Dal Voordeelkaart aan, voor 30 euro per maand minder. Ik betaal altijd per jaar. NS stuurt me een rekening van het bedrag zonder korting (480 euro meer dan afgesproken). Ze geven - nadat ik twee keer had gebeld met klantenservice - aan dat ze de korting maandelijks terugstorten zodra ik alles heb betaald. De klantenservice - alleen schriftelijk te bereiken - reageert na vier weken nog niet op mijn klacht per brief en stuurt wel een aanmaning.*

*Op 14 oktober 2016 was er een storing tussen Arnhem Centraal en Nijmegen, waardoor ik vijf uur onderweg ben geweest voor een traject van twee uur. Vervangende bussen zouden op het moment van de storing nog 1,5 uur op zich laten wachten en reizen met het streekvervoer was geen optie in verband met de drukte. Toen ik hierover telefonisch een klacht indiende, vertelde de klantenservicemedewerker mij dat het tot acht weken zou duren voordat ik een reactie zou krijgen én dat het überhaupt de vraag was óf ik een reactie kreeg.*

Wij hebben NS gevraagd of er specifieke problemen waren bij de klantenservice. Dit was inderdaad het geval. NS heeft te kampen met achterstanden in de afhandeling van e-mails en brieven, waardoor klanten vaak niet binnen de gebruikelijke termijn van vijf werkdagen een reactie krijgen. NS werkt aan een verbetering van de processen voor e-mails en brieven, waardoor het makkelijker voor de klant wordt om de juiste vraag te stellen. Dit heeft ook als voordeel dat de vraag van de klant sneller op de goede plek binnenkomt. NS liet ons weten dat in veel gevallen klanten zaken beter via *Mijn NS* kunnen regelen dan door een e-mail naar NS te sturen.

Omdat op de website van NS nog steeds een reactietermijn van vijf werkdagen werd genoemd hebben we NS gevraagd dit aan te passen om de verwachtingen van de klanten beter te managen. NS heeft de website inmiddels aangepast. Er staat nu dat er een achterstand is in het beantwoorden van e-mail en post en dat klanten zich beter via het forum en Twitter tot NS kunnen wenden.

De komende periode zal het OV loket blijven monitoren of er nog klachten over de afhandelingstermijn van de klantenservice van NS binnenkomen. En in schrijnende of dringende gevallen kan het OV loket individueel bemiddelen voor reizigers.

### **Coulanceregeling bij boetes**

In onze kwartaalrapportage over het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2016 hebben we aandacht besteed aan de landelijke coulanceregeling bij boetes. Vervoerders gaan hier verschillend mee om. Sommige vervoerders hebben een regeling waarbij abonnementhouders drie keer per jaar aanspraak kunnen maken op de coulanceregeling. Arriva maakt onderscheid tussen maand-, kwartaal- en jaarabbonnementhouders. Zij kunnen respectievelijk een keer, twee keer en drie keer per jaar een boete laten kwijtschelden. Voor studenten geldt bij Arriva dat zij slechts een keer per jaar een boete kunnen laten kwijtschelden. Wij hadden Arriva vorig kwartaal al gevraagd waarom deze ongelijkheid tussen studenten en jaarabbonnementhouders bestaat. Inmiddels hebben we van Arriva vernomen dat het bedrijf de mogelijkheid gaat onderzoeken om studenten, net als jaarkaarthouders, drie maal per 365 dagen toonrecht te verlenen. We blijven dit volgen.

## 1.2 Individuele resultaten

### **Taxikosten toch vergoed**

Een reiziger wil vanaf station Amsterdam – Amstel de laatste sprinter naar Utrecht Centraal nemen. Wanneer hij op het perron staat te wachten, wordt omgeroepen dat de trein niet rijdt. In plaats hiervan wordt een bus als vervangend vervoer ingezet. De reiziger loopt naar de bushalte en wacht daar een half uur tevergeefs. Vanwege een visuele beperking is het voor hem moeilijk om hulp te vinden. Hij heeft een taxi naar huis moeten nemen, wat hem € 130 kost. Als de reiziger deze kosten indient voor restitutie, wordt zijn verzoek afgewezen. NS beroept zich op de algemene voorwaarden, waarin staat dat het OV-bedrijf geen kosten voor vervangend vervoer vergoedt na uitval of vertraging. Hierop neemt de reiziger contact met het OV loket op en vraagt ons te bemiddelen. Wij wijzen NS erop dat het gaat om de laatste reismogelijkheid. In deze gevallen is een vervoerder verplicht om vervangend vervoer (of een overnachtingsmogelijkheid) aan te bieden, zoals voorgeschreven in de Europese regelgeving voor het spoorvervoer. NS besluit uiteindelijk tot volledige vergoeding van de gemaakte taxikosten.

### **Onkostenvergoeding**

Op 23 september 2016 vertrekt een examenklas van 27 leerlingen van het Willem Lodewijk Gymnasium uit Groningen samen met drie begeleiders richting Londen. De planning is om via Brussel te reizen en daar met de Eurostar naar Londen te reizen. In Rotterdam aangekomen blijkt de trein richting Brussel niet te rijden in verband met een brandmelding in de tunnel bij Barendrecht. Via een omweg bereikt de groep met flinke vertraging station Roosendaal. Daar verdwijnt de trein richting Brussel van het informatiebord en rijdt de trein richting Antwerpen voor hun neus weg. Als de klas uiteindelijk Brussel bereikt, hebben zij een vertraging van vijf uur en wordt noodgedwongen in Brussel een hotelovernachting geboekt. De school dient na afloop van deze reis een claim in bij NS International voor de gemaakte onkosten. In eerste instantie wil NS International alleen overgaan tot een vergoeding in de vorm van tegoedbonnen. Hiermee gaat de school niet akkoord. Ze roepen de hulp in van het OV loket. Na bemiddeling van het OV loket doet NS International het aanbod om 50% van 27 treinkaartjes (3 waren er al vergoed) tussen Roosendaal en Brussel te vergoeden, zijnde € 186. Daarnaast worden er 21 tegoedbonnen van € 7,50 per stuk uitgekeerd ter compensatie van ongebruikte treintickets in Londen. De school gaat hiermee akkoord. De overnachtingskosten in Brussel van € 1.694 worden uiteindelijk door de Belgische Spoorwegen uit coulance vergoed. Hier heeft het OV loket geen rol in gespeeld.



### **Abonnementsgeld retour**

Een moeder bestelt voor haar dochter een Connexxion-abonnement voor het traject Emmeloord-Zwolle voor € 153. Bij een van de eerste ritten merkt de dochter dat ze niet kan inchecken. Dit komt omdat op hetzelfde traject ook Syntus rijdt en het abonnement is alleen geldig bij Connexxion. De moeder neemt contact op met de klantenservice van Connexxion. Zij krijgt het advies om een ander, duurder abonnement aan te schaffen en ze kan restitutie krijgen van het oude abonnement. Ze sluiten het nieuwe abonnement af en het meisje gaat naar een oplaadautomaat om het abonnement op de kaart te zetten. Ze ziet ook een melding dat het oude abonnement is beëindigd en denkt daarom dat alles nu geregeld is en dat het geld van het oude abonnement zal worden overgemaakt. Omdat het geld van het eerste abonnement niet wordt teruggeboekt, doet de moeder navraag bij Connexxion. Dan blijkt dat op het moment dat haar dochter het nieuwe abonnement op de kaart zette (om 8 uur 's ochtends) het 'beëindigingsproduct' nog niet klaar was gezet door Connexxion. Dat gebeurt een paar uur later en daarover heeft Connexxion de dochter via mail ook een bericht gestuurd, maar dat bericht is niet aangekomen. Het oude abonnement stond dus nog steeds op de kaart. Vijf dagen na het ingaan van het nieuwe abonnement verwijdert het meisje het oude abonnement van haar kaart bij een ophaalautomaat. Wordt het geld van het oude abonnement ad € 153 nu overgemaakt? Nee. Connexxion stelt dat het product op dezelfde dag dat Connexxion het beëindigingsproduct had klaargezet van de kaart verwijderd had moeten worden. Bovendien vindt Connexxion dat een reiziger zelf verantwoordelijk is voor het stopzetten van zijn of haar abonnement. De familie schakelt het OV loket in. Wij hebben aan Connexxion laten weten dat wij begrijpen dat een reiziger zelf op tijd het oude product van zijn kaart moet verwijderen, maar dat aan de andere kant volgens ons geen sprake was van bewuste fouten of nalatigheid. Bovendien had de reiziger een ander duurder abonnement aangeschaft. Ook ging het om een bedrag van ruim € 153, een duur foutje. Connexxion besluit uiteindelijk tot restitutie van het totale bedrag.

## 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 oktober tot en met december 2016 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) meer uitgebreid aan bod.

***1. 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 (een goede bereikbaarheid van) het voorzieningenniveau.

***2. 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 er voor dezelfde vervoersprestatie nu ineens veel meer betaald moet worden. Daarvoor zijn altijd redenen aan

te voeren, maar die kunnen de strekking hebben dat dat 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. Bij het stopzetten van een studentenreisproduct stellen betrokken partijen zich te strak op. Alleen als een student gebruik maakt van het product waarop hij of zij geen recht meer heeft, is een boete op zijn plaats. In andere gevallen moet coulance de regel zijn.***

Als een student zijn studie beëindigt, vervalt zijn studentenreisproduct. Het zou mogelijk moeten zijn dit product op centraal niveau te blokkeren. Dat is echter niet de procedure. Een student moet met zijn OV-chipkaart naar een automaat om het product stop te zetten. Daar gaat het nog wel eens fout. Studenten vergeten het, de automaat doet het niet of een poging bij de automaat mislukt.

Wie na beëindiging van zijn studie bewust doorreist met een studentenreisproduct, probeert een voordeel te halen waarop hij geen recht heeft. Dan is een boete ons inziens terecht. Maar voor de studenten bij wie het stopzetten is mislukt en die kunnen aantonen dat ze er sindsdien ook geen gebruik meer van gemaakt hebben, zou een uitzondering gemaakt moeten worden. Het gaat soms om torenhoge boetes.

De huidige regelgeving vanuit de overheid laat deze coulance niet toe. Een spoedige aanpassing van deze regelgeving is gewenst, vindt het OV loket. Als de student kan aantonen dat hij geen gebruik heeft gemaakt van een feitelijk verlopen reisrecht (maar alleen zijn administratieve verplichting bij de automaat niet heeft vervuld), zou hij ook geen boete hoeven te betalen, aldus het OV loket. In de politiek is er inmiddels gesproken over een wijziging in de regelgeving. Dit vindt het OV loket positief. Het is alleen nog niet duidelijk wanneer deze aanpassing ingaat. Het betekent in ieder geval dat er dit jaar nog geen oplossing voor deze studenten voorhanden is, wat het OV loket betreurt.

### 3. Trends vierde kwartaal 2016

In het laatste hoofdstuk (4) van deze rapportage over de maanden oktober tot en met december 2016 geven we een cijfermatig overzicht van de klachten die in dit kwartaal zijn binnengekomen. Uit die klachten destilleren we – indien mogelijk – enkele opvallende trends. Deze behandelen we in dit hoofdstuk (3). De trends waaraan we deze keer bijzondere aandacht geven zijn: de nieuwe dienstregeling van NS (per 11 december 2016) en het feit dat in enkele regio's – door concessiewijzigingen – andere OV-bedrijven zijn gaan rijden. Voor reizigers kunnen zulke wijzigingen onverwachte, nadelige gevolgen hebben, in dit geval met name in de provincies Utrecht en Limburg.

#### 3.1. Nieuwe dienstregeling NS

NS heeft de dienstregeling 2017 volledig nieuw ontworpen. Deze nieuwe dienstregeling werd van kracht op zondag 11 december 2016. Hoewel veel reizigers van deze veranderingen voordelen ervaren, zijn voor een groep reizigers de nadelen van het wegvallen van verbindingen of het aanpassen van aankomst- en vertrektijden groot. Bij het OV loket zijn over dit onderwerp honderden klachten binnengekomen, afkomstig van reizigers die te maken hebben gekregen met langere reistijd, de noodzaak van overstappen (die er eerst niet was) en verbindingen die niet meer optimaal zijn. Het aantal klachten is gerelateerd aan het feit dat NS de grootste spoorvervoerder is met grote reizigersaantallen. De meest opvallende bezwaren zetten wij op een rij, evenals de reacties van NS op een groot deel van de klachten.

##### **Zeeland**

Reizigers vanuit Zeeland krijgen te maken met een langere reistijd als ze reizen richting de Randstad. Er is geen directe verbinding meer met Schiphol en reizigers zeggen twee keer te moeten overstappen.

*In Zeeland zijn we qua openbaar vervoer erg afhankelijk van NS. Er zijn al geruime tijd alleen stoptreinverbindingen vanuit Vlissingen. Nu nog langer wachten, nog onnodig langere treinen en nu ook geen directe verbinding met Schiphol meer, waarvan velen in Zeeland gebruik maakten. Dat moet beter en creatiever.*

Met betrekking tot Schiphol laat NS weten dat tussen Zeeland, Haarlem en Amsterdam Sloterdijk meer gereisd wordt dan tussen Zeeland, Schiphol en Amsterdam Zuid. Daarom is ervoor gekozen om vanuit Zeeland via Haarlem naar Amsterdam Centraal te rijden in plaats van via Schiphol. Reizigers met bestemming Schiphol kunnen overstappen in Rotterdam of Leiden.

Verder laat NS weten dat reizigers vanuit Zeeland inderdaad langer onderweg zijn naar de Randstad, namelijk vier minuten. Hier staat tegenover dat de aansluiting in Roosendaal vanuit de richting Vlissingen naar Breda, Tilburg en 's-Hertogenbosch tien minuten korter is geworden, aldus NS. Per saldo verwacht NS dat hierdoor het aantal reizigers zal groeien.

Een ander punt is dat reizigers de overstaptijd (van 3 minuten) op Roosendaal krap vinden als je reist tussen Breda en Vlissingen en omgekeerd. Wie in Roosendaal de trein niet haalt, moet bijna een half uur wachten op de volgende trein. NS laat weten dat de overstaptijd van 3 minuten in Roosendaal wel één minuut langer is dan de norm (er wordt in Roosendaal overgestapt naar het andere spoor op hetzelfde perron, dan geldt normaliter een overstaptijd van 2 minuten). Verder zegt NS dat ze in de nieuwe dienstregeling de rijtijd hebben verlengd met één minuut vanuit Vlissingen ten behoeve van de punctualiteit bij aankomst in Roosendaal. Dit zijn mooie maatregelen die in normale omstandigheden hun werk zullen doen. Maar voor reizigers in een vertraagde trein die een overstap moeten halen, telt elke minuut en dan kan een overstaptijd toch kort worden.

Dat er tussen Roosendaal en Vlissingen een stoptrein rijdt en geen Intercity ervaren reizigers als onprettig. NS meldt het OV loket desgevraagd dat in 2013 is de keuze gemaakt om in Zeeland alle Intercity's op alle stations te laten stoppen. Daarvoor reed er per uur één snelle Intercity en één stoppende Intercity, waardoor de kleinere stations slechts één keer per uur een trein hadden. Doordat de voormalige snelle Intercity nu ook overal stopt, is deze ongeveer een kwartier langer onderweg. In de nieuwe concessie is NS verplicht op elk station van het hoofdrailnet in Nederland tenminste twee keer per uur een trein te laten stoppen

Tenslotte meldt NS dat er onderzocht wordt of een kleine reistijdverbetering vanuit Zeeland in de spits mogelijk is.

Bij het schrijven van deze kwartaalrapportage werd eind januari bekend dat in de dienstregeling die per december 2017 ingaat er in de ochtend- en avondspits tussen Roosendaal en Vlissingen twee snelle intercity's gaan rijden. Deze stoppen alleen in Vlissingen, Middelburg, Goes en Bergen-op-Zoom.

### **Traject Den Haag/Rotterdam naar Breda via Dordrecht**

Over het verminderen van het aantal Intercityverbindingen tussen Dordrecht en Breda ontvingen wij van reizigers diverse meldingen. Reistijden en het aantal overstapmomenten zijn toegenomen aldus deze reizigers. De intercity Den Haag – Eindhoven rijdt nu via de hogesnelheidslijn en doet Dordrecht niet meer aan. NS meldt ons hierover: Met het verdwijnen van de rechtstreekse Intercity Dordrecht–Breda–Tilburg–Eindhoven als gevolg van de nieuwe route over de HSL heeft NS ervoor gekozen een directe sprinter naar Dordrecht–Breda–Tilburg–'s-Hertogenbosch aan te bieden. Hierdoor behouden reizigers uit Dordrecht

toch een rechtstreekse verbinding met Tilburg en ze kunnen voortaan ook rechtstreeks naar Tilburg Universiteit reizen. Verder rijden er in de nieuwe dienstregeling niet meer 4 maar 3 treinen per uur tussen Dordrecht en Breda per richting: 2 sprinters en 1 Intercity. Deze Intercity wordt gereden omdat de Intercity Den Haag–Eindhoven niet meer langs Dordrecht rijdt. NS geeft nog aan dat zodra de intercity vanuit Brussel via Breda gaat rijden zij gaan onderzoeken of hierdoor rond Dordrecht verbeteringen mogelijk zijn.

### **Utrecht – Den Haag**

Reizigers klagen dat de sprinter van Utrecht naar Den Haag lange wachttijden heeft op station Woerden (7 minuten) en Gouda Goverwelle (8 minuten). Hierdoor moeten reizigers nu twee stations achter elkaar een aantal minuten wachten (voorheen was er alleen op Gouda Goverwelle een wachttijd van 6 minuten).

NS laat in een reactie weten dat de wachttijd in Woerden onvermijdelijk was om de bediening van vier keer per uur op Utrecht Leidsche Rijn (was: twee keer per uur), de kwartierdienst tussen Woerden en Geldermalsen en korte haltetijden van deze sprinters op Utrecht Centraal te realiseren. Hiervan profiteren grote groepen reizigers die van Vleuten naar Houten of van Utrecht Leidsche Rijn naar Utrecht Lunetten reizen.

Reizigers vanuit Utrecht richting Gouda en vice versa zouden volgens de nieuwe dienstregeling wel kunnen overstappen in Woerden op de Sprinter Breukelen–Rotterdam om zo de lange stop op Woerden te vermijden. Hierdoor zijn reizigers vanuit Vleuten of Utrecht Terwijde van/naar Gouda zelfs drie minuten sneller, aldus NS.

### **Deventer – Schiphol**

De eerste mogelijkheid om van Deventer naar Schiphol te reizen is om 5.33 uur de trein te nemen. Deze trein gaat niet rechtstreeks naar Schiphol. Reizigers moeten in Amersfoort overstappen op de trein naar Schiphol. De overstaptijd is 2 minuten. Bij vertraging wordt de overstap niet gehaald en is deze vroege verbinding naar Schiphol niet meer mogelijk. Een langere overstaptijd op Amersfoort op de trein naar Schiphol op dit tijdstip of eerder vertrekken uit Deventer (bijvoorbeeld 5.30 uur) is volgens reizigers gewenst. NS heeft laten weten dit signaal door te geven aan de eigen deskundigen op het gebied van de dienstregeling.

## **Werken op Schiphol**

Ook vanuit de kop van Noord-Holland ontvingen wij klachten over de verbinding met Schiphol, met name van reizigers die daar in ploegendiensten werken. De eerste trein naar Schiphol vertrekt sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling later, waardoor ze niet meer tijdig op hun werk aanwezig kunnen zijn.

*De huidige trein vanuit Purmerend komt om 5.53 uur aan op Schiphol en dit is niet op tijd om 6 uur te kunnen beginnen op werk. Daarnaast heeft deze trein zo vaak een paar minuten vertraging dat het daardoor nog erger wordt.*

NS heeft ons laten weten dat per start van de nieuwe dienstregeling een aanpassing is gedaan zodat reizigers vanuit de kop van Noord-Holland (Hoorn, Alkmaar) maar bijvoorbeeld ook vanuit Den Haag Centraal voor 6 uur op station Schiphol kunnen zijn. Omdat er bij het OV loket het 4<sup>e</sup> kwartaal toch klachten over deze aankomsttijd binnengekomen zijn, zullen wij klachten hierover in de gaten blijven houden en indien nodig hierover richting NS een signaal afgeven.

## **Anna Paulowna – Den Helder**

We ontvingen klachten over het feit dat de trein naar Den Helder, als deze vertraagd is, niet doorrijdt tot het eindpunt, maar stopt in Anna Paulowna. Daar moeten alle passagiers eruit en wachten op een volgende trein – en dan rijdt de trein weer terug richting Alkmaar. De stations Den Helder Zuid en Den Helder worden niet bediend en de wachtende reizigers in Den Helder zien geen trein komen. Zij moeten wachten op de volgende trein (en dan maar hopen dat de volgende trein ook niet tot Anna Paulowna rijdt en hetzelfde doet). Als het goed is, komt deze klacht nu niet meer voor. NS zegt te hebben besloten een reservetreinstel in Den Helder te plaatsen om treinuitval waar mogelijk te voorkomen.

## **Flevolijn/Duivendrecht**

De trein vanuit het noorden (Zwolle) richting Den Haag stopt niet meer in Duivendrecht. Er is voor deze keuze onbegrip, omdat voor deze reizigers Duivendrecht een belangrijk station is. Er zijn reizigers die zeggen voor deze reis weer de auto te gaan nemen.

*In de nieuwe dienstregeling van NS vervalt een rechtstreekse verbinding tussen Groningen en Duivendrecht. De Intercity uit Groningen/Leeuwarden/Zwolle stopt niet meer op Duivendrecht. Hierdoor ben ik op de toch al lange reis 14 tot 25 minuten langer onderweg, waardoor ik niets meer heb aan de tijdwinst die het gevolg was van het doortrekken van het spoor door de polder. Er is nu zelfs niet één keer per uur een rechtstreekse verbinding. Ik moet één of twee keer overstappen met de trein (daarnaast ook nog afhankelijk van de aansluitende tijden van de regiobussen in het noorden). Zo jaag je mensen de auto weer in.*

In een reactie op klachten als deze zegt NS dat het vaak onvermijdelijk is dat een verbetering op een bepaald traject ergens anders leidt tot een verslechtering. NS zegt ervoor gekozen te hebben de verbinding van Noord-Nederland met Schiphol te versnellen. Hiervoor was het nodig om Duivendrecht over te slaan. Dit levert volgens NS tijdwinst op voor circa 3.500 reizigers per werkdag. Om op Duivendrecht te komen dienen reizigers afkomstig uit het noorden nu in Lelystad over te stappen op de nieuwe Intercity Lelystad-Almere-Schiphol-Dordrecht die wel stopt in Duivendrecht. Ze kunnen ook blijven zitten en in Amsterdam-Zuid uitstappen en daar overstappen op trein of metro.

### **Amsterdam Lelylaan**

Het OV loket ontving meer dan 30 klachten over het feit dat Amsterdam Lelylaan geen Intercitystation meer is. Voor reizigers richting Den Haag heeft dit vaak een langere reistijd tot gevolg en ze moeten vaker overstappen. Er rijdt nu vier keer per uur een sprinter naar Den Haag (twee keer een rechtstreekse Sprinter en twee keer met overstap in Leiden), maar reizigers die de Intercity gewend waren zien dit als een grote achteruitgang.

*Ik vind het onterecht dat op station Amsterdam Lelylaan de Intercity's niet meer stoppen. Het is een belangrijk station voor veel Amsterdammers die in Den Haag werken zoals ikzelf. Voor een grote groep reizigers is de reistijd nu behoorlijk verlengd en een stuk onhandiger geworden.*

Het is een hele puzzel om rond Schiphol alle treinen in te passen in de Schiphol-spoortunnel, aldus NS in een reactie op deze klachten. Omdat Amsterdam Zuid een belangrijke bestemming is voor forensen en studenten op het drukke traject tussen Almere, Amsterdam Zuid en Schiphol, is ervoor gekozen dit traject te versterken. Dit kon volgens NS alleen door Lelylaan zijn Intercity-status af te nemen. Het aantal treinen per uur (vier keer) voor station Amsterdam Lelylaan blijft gelijk. Wel moeten reizigers tot Schiphol of tot Leiden gebruik maken van een Sprinter in plaats van een Intercity en zijn ze zes minuten langer onderweg. Een extra reden om station Amsterdam Zuid te versterken is volgens NS de komst van de Noord/Zuidlijn. Hierdoor ontstaat er voor een groot gedeelte van Amsterdam een snelle directe verbinding naar de regio Den Haag en worden de zakencentra van Rotterdam/Den Haag en Amsterdam rechtstreeks met elkaar verbonden.



### **Overstap Den Bosch**

Reizigers van Utrecht naar Tilburg Universiteit die in Den Bosch moeten overstappen op de sprinter richting Dordrecht, hebben in Den Bosch een overstaptijd van 29 minuten. Zij ervaren deze overstaptijd als vervelend. Het maakt de reis een stuk langer dan gewenst.

NS erkent dat de lange overstap van 29 minuten in Den Bosch van de Sprinter uit Utrecht op de sprinter naar Tilburg Universiteit niet ideaal is. De reden volgens NS is de beperkte ruimte op het spoor tussen Den Haag en Utrecht, tussen Utrecht Centraal en Tilburg en tussen Breda en Tilburg. Hier is vaak nog sprake van twee sporen, waarop Sprinters en goederentreinen tussen de Intercity's door moeten rijden.

Door het herontwerp van de dienstregeling 2017 is het gelukt Leidsche Rijn vier keer per uur te bedienen, het traject Tiel – Utrecht met zes minuten te verkorten en Zaltbommel twee minuten dicht bij Utrecht Centraal te brengen. Dit heeft echter negatieve gevolgen voor de aansluitingen in Utrecht en 's-Hertogenbosch.

NS heeft als alternatief gekeken of het mogelijk is om de Intercity vanuit Zwolle te laten stoppen op Tilburg Universiteit om te zorgen dat de overstap beter wordt. In de richting Breda is een extra stop volgens NS echter níet inpasbaar in de dienstregeling in verband met de samenloop met goederentreinen tussen Tilburg en Breda.

### **Verbinding Tilburg/Eindhoven – Den Haag**

Volgens de oude dienstregeling konden reizigers vanuit Tilburg en Eindhoven twee keer per uur met een rechtstreekse Intercity naar Den Haag reizen en vice versa. In de huidige dienstregeling is deze rechtstreekse verbinding weggefallen. Reizigers vanaf Eindhoven moeten nu via Utrecht reizen en daar overstappen. De reistijd blijft nagenoeg hetzelfde. De overstap in Utrecht wordt als vervelend ervaren. Tussen Tilburg en Den Haag hebben reizigers nu minimaal één overstap, maar op bepaalde tijdstippen kunnen dat er drie worden. Bovendien wordt het eerste gedeelte van de reis in een Sprinter afgelegd. De rechtstreekse verbinding deed er in de oude dienstregeling 1 uur en 12 minuten over. De verbinding die er in de nieuwe dienstregeling qua tijd het dichtst bij in de buurt komt, duurt 1 uur en 18 minuten, maar dan moet je als reiziger wel drie keer overstappen.

NS laat weten dat de extra overstappen tussen Tilburg – Eindhoven – Rotterdam – Den Haag tijdelijk zijn en te maken hebben met werkzaamheden aan de Willemsspoortunnel. Sinds eind januari kunnen reizigers tussen Eindhoven en Rotterdam of tussen Tilburg en Den Haag weer het snelst reizen via Breda. Wel moet er dan nog in Breda worden overgestapt maar de verbinding is dan wel 9 minuten sneller dan in 2016. Later dit jaar rijdt NS over de Hogesnelheidslijn rechtstreeks tussen Den Haag, Rotterdam, Tilburg en Eindhoven. Reizigers zijn hierdoor 11 minuten sneller op hun bestemming.

## 3.2 Concessiewijzigingen provincies Utrecht en Limburg

De maand december van het vierde kwartaal 2016 werd gekenmerkt door een aantal concessiewisselingen. De volgende wijzigingen deden zich voor:

- Haaglanden Stad en Den Haag Zoetermeer: werd Rail Haaglanden, vervoerder bleef HTM.
- Haaglanden Streek: vervoerder was Veolia, nieuwe vervoerder is Connexxion.
- Zuid-Oost Friesland. Vervoerder was Qbuzz. Nieuwe vervoerder is Arriva
- Provincie Utrecht: vervoerder was Connexxion, nieuwe vervoerder is Syntus.
- Noord- en Midden-Limburg, Zuid-Limburg, Maaslijn (Nijmegen-Roermond) en Heuvellandlijn (Maastricht Randwyck-Heerlen-Kerkrade): samengevoegd tot Limburg, vervoerder was Veolia, nieuwe vervoerder is Arriva. De treinlijnen Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen gingen over van NS naar Arriva.
- Parkshuttle Rivium is verdwenen.
- Rail Rotterdam en concessie Randstadrail Den Haag Rotterdam: samengevoegd tot Rail Rotterdam, vervoerder RET ongewijzigd.
- Treindienst Alphen aan de Rijn – Gouda: was onderhands gegund en per 11 december regionaal aanbesteed. NS is de vervoerder.

Verder zijn per 31 december 2016 de concessies Vlieland, Terschelling en Ameland bij de concessie Zuid-Oost Friesland gevoegd. Op de eilanden kan er nu gereisd worden met een OV-chipkaart.

In dit onderdeel geven wij een terugblik op de grootste concessiewijzigingen (en de gevolgen voor reizigers), namelijk de nieuwe concessies van Syntus in de provincie Utrecht en Arriva in de provincie Limburg. Over deze concessiewijzigingen ontvingen wij relatief de meeste klachten. In hoofdstuk 4 (bij de tabellen) besteden wij aandacht aan klachten over de andere concessiewijzigingen voor zover opvallende zaken te melden zijn.

### 3.2.1 Concessie provincie Utrecht

Vanaf 11 december 2016 is Syntus in de plaats van Connexxion gekomen als nieuwe vervoerder in de concessie provincie Utrecht. Over deze concessie heeft het OV loket in het vierde kwartaal 71 klachten ontvangen. Hieruit hebben wij de belangrijkste aandachtspunten geselecteerd en bij Syntus neergelegd, waarop het OV-bedrijf een reactie heeft gegeven. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

### **Te laat vertrek spitsbus**

Het OV loket ontving diverse klachten over het verdwijnen van de spitsbus 276 van Connexxion van Amersfoort naar Utrecht (Uithof/UMC). De vervangende buslijn 204 van Syntus vertrekt in de ochtend een half uur later (niet meer rond 6.30 uur), waardoor personeel van het UMC niet meer op tijd op het werk kan zijn.

*Al enige jaren reis ik een paar keer per week om 6.40 uur 's morgens met de snelbus uit Hoogland naar de Uithof, een prima verbinding. Ik ben verpleegkundige in het WKZ en mijn diensten beginnen om 7.30 uur. Nu gaat Syntus de eerste bus 's morgens pas vanaf 7.04 uur laten rijden, een half uur later dan Connexxion nu doet. Daardoor kan ik niet op tijd op mijn werk zijn. Het gevolg is voor mij dat ik nu geen gebruik kan maken van deze bus en met mij vele anderen. Deze bus is elke ochtend namelijk best goed gevuld. Op deze manier zal het autoverkeer in de Uithof en de A28 flink toenemen en dat lijkt me niet de bedoeling.*

Grote wens van veel reizigers is dat deze bus weer rond 6.30 uur vertrekt. Syntus heeft naar aanleiding van de klachten een extra rit toegevoegd op lijn 204 (Kattenbroek – Hoogland – UMC – Rijnsweerd) om 06:42 uur. Deze komt om 07:19 uur aan bij het UMC en om 07:28 uur bij Rijnsweerd-Noord. Het OV loket is blij met deze extra rit en gaat er vanuit dat hiermee aan de wensen van deze reizigers tegemoet is gekomen.

### **Woerden**

Vanuit Woerden ontvingen wij een aantal klachten over het feit dat de eerste bussen pas om 7.17 uur gaan rijden. Reizigers vinden dat te laat.

*In Woerden wordt vanaf 11 december de busdienst overgenomen door Syntus. Dit gaat inhouden dat de eerste bus op werkdagen pas om 7.17 uur gaat rijden. Nu is dat om 5.50 uur. Van deze bussen wordt veel gebruikt gemaakt door mensen die door moeten reizen naar bijvoorbeeld Utrecht of Amsterdam. Dus dit gaat veel reizigers duperen. En dan heb ik het nog niet over de dienstregeling in het weekeinde.*

Syntus heeft het OV loket laten weten dit probleem verder te gaan bekijken.

### **Onlogische halte**

Buslijn X80 van Amersfoort naar Rhenen zou op een onlogische halte stoppen (De Dennen tussen Scherpenzeel en Renswoude). De bus reed voorheen door naar Veenendaal-Centrum via station Veenendaal-De Klomp. Syntus erkent dat deze halte inderdaad op een minder logische plaats staat, maar men kan binnen de beschikbare dienstregelingsuren niet verder doorrijden. Syntus had de keus om al in Scherpenzeel te keren, of door te rijden naar de Dennen. Om zoveel mogelijk reizigers te kunnen bedienen rijdt Syntus iets verder door. Syntus zegt na te gaan of dit volgend jaar kan worden aangepast.

### **Aankomsttijd sluit niet aan op schooltijd**

Reizigers klagen dat bus 121 van Mijdrecht naar Hilversum bij aankomst in Hilversum ongunstig aansluit op de begintijd van de school (8.30 uur). De bus komt of om 7.33 uur aan of pas om 8.37 uur (als de school al begonnen is). Syntus zegt dat inmiddels een extra rit is toegevoegd, die 10 minuten voor starttijd van de school in Hilversum arriveert.

### **Tunneltje te laag of bus te hoog?**

Een tunneltje bij station Veenendaal–De Klomp is niet hoog genoeg om de bus door te laten rijden. De bus moet omrijden en dat kost tijd. Syntus meldt op dit traject nog met tijdelijke bussen te rijden. In het voorjaar zullen overal nieuwe bussen worden ingezet. Inmiddels worden op het traject bij Veenendaal–De Klomp alleen nog bussen ingezet die onder de tunnel door kunnen.

### **Aansluiting buslijnen 50 en 80**

Het OV loket ontving ook klachten over de ongunstige aansluiting van buslijnen 50 en 80. Syntus beaamt dat deze aansluiting in de ene richting goed is, maar in de andere richting niet.

*De overstap in Rhenen gaat niet helemaal goed. Gisteren kwam lijn 80 vanuit Veenendaal 33 minuten te laat aan, waardoor lijn 50 al weg was. Lijn 44 kwam pas 27 minuten later. Vandaag weer precies hetzelfde verhaal. Waarom ze lijn 80 niet door laten rijden naar Wageningen Busstation snap ik niet.*

Syntus zegt goed gekeken te hebben naar alternatieven. Op dit moment is er nog geen oplossing, maar de aansluiting heeft wel de aandacht van Syntus.

### **Verbinding Soest–Amersfoort**

Het wordt door sommige reizigers als een gemis ervaren dat de forensenlijn tussen Soest en Amersfoort is verdwenen (voorheen lijn 74). Syntus heeft ervoor gekozen lijn 70 uit te breiden, omdat de verwachting was dat veel reizigers dit prettig zouden vinden. Daardoor is lijn 74 tussen Soest en Amersfoort komen te vervallen. Voor reizigers vanuit Soest naar de Isselt in Amersfoort betekent dit een langere reistijd. Syntus zegt deze klachten mee te nemen in de overwegingen voor volgend jaar.

### **Buslijnen 203 en 206**

Wij ontvingen klachten over de bussen 203 (Amersfoort Vathorst – Utrecht Rijnsweerd–Noord) en 206 (Amersfoort Rustenburg – Utrecht Rijnsweerd–Noord). Deze zouden geregeld uitvallen en reizigers beklagden zich over de kwaliteit van de bussen.

Het OV loket ontving ook klachten over het feit dat chauffeurs de weg niet wisten en dat de informatievoorziening bij vertragingen en uitgevallen ritten te wensen overliet.

Syntus zegt zijn uiterste best gedaan te hebben om de start van de concessie zo goed mogelijk te laten verlopen in de korte tijd die daarvoor stond. Pas drie weken voor de start van de nieuwe concessie was duidelijk dat Connexxion de rechtszaak tegen de overgang van de concessie naar Syntus had verloren. Door deze voorbereidingstijd van drie weken kregen de reizigers niet altijd de service en dienstverlening die ze mochten verwachten, zo heeft Syntus ons laten weten.

Syntus heeft alle problemen met betrekking tot de nieuwe dienstregeling in kaart gebracht. Met deze input zijn maatregelen genomen, zodat de reizigers in de provincie Utrecht sinds begin januari – als het goed is – minder problemen zullen ervaren.

Syntus meldt dat bij de nieuwe dienstregeling, ingegeven door het besluit van de provincie Utrecht als opdrachtgever, de *vraag* naar openbaar vervoer centraal staat. Waar veel vraag is, zal het aanbod navenant zijn. Waar minder reizigers zijn, biedt Syntus alternatieven als de KeoBike en buurtbus. Kernen die al een aansluiting op het openbaar vervoer hebben, zullen deze behouden. Syntus doet echter niet meer alle haltes aan. En soms rijden er op een bepaalde verbinding minder bussen dan voorheen. Dit is onder andere het geval in Leusden, waar inwoners bij het OV loket zich erover beklagden dat door diverse wijken geen bus meer rijdt.

Bussen kiezen soms ook vaker de directe route. Syntus zegt het belangrijker te vinden dat reizigers snel op hun bestemming komen dan dat het openbaar vervoer voor iedereen optimaal bereikbaar is. In individuele gevallen kan dit soms voor ongemak zorgen, maar Syntus is ervan overtuigd dat per saldo meer reizigers van deze keuze voordeel zullen hebben. Het OV loket begrijpt dat Syntus binnen de voorwaarden van de opdrachtgever een dienstregeling moet vormgeven. Uit de klachten blijkt echter dat reizigers hier niet altijd blij mee zijn.

Het OV loket heeft bij Syntus ook aandacht gevraagd voor klachten over problemen met het vernieuwen van Regio Utrecht-abonnementen. Syntus zegt dat abonnementen over en weer tussen Syntus en U-OV worden geaccepteerd. Syntus hanteert echter iets andere zonegrenzen dan Connexxion, waardoor een aantal haltes net buiten het abonnementsgebied valt. Uit coulance zal Syntus dit aanpassen. Sinds begin januari kunnen reizigers die hierdoor gedupeerd worden, reizen zonder dat er extra saldo wordt afgeschreven. Alle extra kosten die reizigers tot die tijd hebben gemaakt zegt Syntus te zullen restitueren.

### 3.2.2 Concessie provincie Limburg

Sinds 11 december 2016 is Arriva (in plaats van Veolia) de nieuwe vervoerder in de concessie provincie Limburg. Over deze concessie heeft het OV loket in het vierde kwartaal 161 klachten ontvangen. Het OV loket heeft hieruit de diverse aandachtspunten gehaald en bij Arriva neergelegd. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

#### Tarieven en geldigheid abonnementen

Uit een aantal klachten blijkt dat de tarieven voor abonnementen drastisch omhoog zijn gegaan. Een reiziger zegt te maken te hebben met een kostenstijging van meer dan 100%.

*Onze zonen reizen dagelijks met de trein van Valkenburg naar Maastricht Randwijck. Bij Veolia kostte ons dit € 509 per persoon per jaar. Nu Arriva de scepter zwaait betalen we voor een gelijk treinabonnement € 1.074 per persoon.*

*...Daarnaast kon ik bij Veolia een sterabonnement nemen en met bus en trein reizen in nagenoeg heel Zuid-Limburg. Nu kan ik voor dezelfde prijs alleen gebruik maken van de trein tussen Landgraaf en Meerssen...*

Het OV loket heeft Arriva gevraagd of het klopt dat de tarieven van Arriva hoger liggen dan die van Veolia. Ook hebben we gevraagd hoe deze tarieven tot stand zijn gekomen.

Arriva zegt in een reactie exact dezelfde tarieven voor sterabonnementen te hanteren als de vorige vervoerder (Veolia) in 2016. Het prijsverschil in de hierboven aangehaalde voorbeelden zou het gevolg zijn van het feit dat busabonnementen van Arriva niet geldig zijn op het spoor. "Het sterabonnement is een busproduct en de tarieven van reizen met de bus liggen lager dan die van reizen met de trein. Bovendien werkt het sterabonnement met zones, een methodiek die niet strookt met de wijze waarop treinen rijden", aldus Arriva.

Daarnaast is in de bus een leeftijds korting van toepassing, waardoor ten tijde van Veolia in feite ook een leeftijds korting gold op het spoor – wat voor geen enkel ander spoorproduct het geval is. Omdat deze wijziging voor sommige reizigers financiële nadelen heeft, heeft Arriva een overgangsregeling in het leven geroepen. Reizigers kunnen zich aanmelden via [www.arriva.nl/overgangsregeling](http://www.arriva.nl/overgangsregeling). Ze krijgen dan een bepaald kortingspercentage op een aankoop in de webshop van Arriva. Het OV loket is blij met deze overgangsregeling. Toch blijft het voor reizigers financieel pijnlijk en is het aan reizigers niet goed uit te leggen dat voor dezelfde vervoersprestatie ineens veel meer betaald moet worden.

### **Kaartautomaten Arriva**

Verder klagen reizigers over het feit dat er geen samenreiskorting geladen kan worden bij automaten van Arriva. De NS-automaten zouden op de Maaslijn weggehaald zijn en reizigers zijn nu afhankelijk van de Arriva-automaten. Een klassewissel is evenmin mogelijk en kaartjes om naar België of Duitsland te reizen zijn ook niet verkrijgbaar bij Arriva-automaten.

Dit lijkt het OV loket een ongewenste situatie. Wij begrijpen niet waarom deze landelijke producten niet ingeregeld zijn in de Arriva-automaten voordat de NS-automaten werden weggehaald. Wij hebben Arriva gevraagd of dit kan worden opgelost. Arriva zegt in nauwe samenwerking met NS te werken aan een oplossing, zodat de landelijke NS-producten ook op kaartautomaten van Arriva op te laden zijn (de verwachting is dat dit in het eerste kwartaal van 2017 gerealiseerd kan worden). Voor de korte termijn heeft Arriva besloten om de reizigers die dit treft twee Arriva-dagkaarten aan te bieden als compensatie.

### **Traject Kerkrade – Maastricht Randwijck**

Verder zijn bij het OV loket diverse klachten binnengekomen over het traject Kerkrade-Heerlen-Maastricht-Maastricht Randwijck. Reizigers zeggen dat aansluitingen niet gehaald worden, dat in Maastricht de trein vertrekt van een ander perron dan staat aangegeven. Wij hebben Arriva gevraagd wat hieraan gedaan kan worden. Arriva zei bekend te zijn met de klachten en ernaar te streven op 30 januari een aangepaste dienstregeling in te voeren, waarin meer speling opgenomen is. Ook de aansluiting Kerkrade – Maastricht wordt hierin betrokken. Inmiddels is bekend geworden dat per 13 februari een nieuwe dienstregeling voor dit traject ingaat. De treindienstregeling in Zuid-Limburg wordt zodanig aangepast, dat reizigers uit Roermond en Heerlen weer een rechtstreekse verbinding hebben naar Maastricht Randwyck en vice versa. Fijn dat Arriva de klachten van reizigers serieus genomen heeft en aanpassingen gaat doorvoeren.

Omdat bij het OV loket ook klachten zijn binnengekomen over de aansluiting van de stoptrein in Heerlen op de Intercity naar Roermond/Eindhoven hebben we Arriva gevraagd of hier nog aanpassingen aangebracht kunnen worden. Arriva zegt dat er vanaf Valkenburg goede aansluitingen zijn op de Intercity Heerlen – Schiphol. Reizigers vanaf Kerkrade kunnen beter tot Sittard blijven zitten in de stoptrein, die daar een goede aansluiting biedt op de Intercity naar Amsterdam.

### **Aansluitingen en reistijd**

Verder klagen reizigers over de aansluitingen van bussen op treinen en omgekeerd. Inwoners van onder andere Meerssen en omgeving klagen dat hun verbinding minder frequent is, niet meer door het dorp zelf loopt, maar alleen via de hoofdweg. Het oplopen van de dagelijkse reistijd is ook een veelgehoorde klacht. Arriva zegt dat in samenwerking met de provincie Limburg het 'Limburg-ontwerp'tot stand is gekomen, waardoor er snellere verbindingen tussen het begin- en eindpunt zijn. Dit betekent dat bussen vaak over rondwegen rijden. Voor vervoer tussen de dorpskernen en rondwegen is gekozen voor vraagafhankelijk vervoer, zoals de lijntaxi of OV-shuttle. Arriva erkent dat de nieuwe dienstregeling consequenties zal hebben gehad voor trein-/busaansluitingen. Arriva verwacht dat de dienstregeling die eind januari op onderdelen herzien zal worden, zal leiden tot betere aansluitingen.

Het OV loket zal klachten over de concessie Limburg het komende kwartaal nauwgezet volgen. Mochten zich opvallende zaken of terugkerende problemen voordoen, dan zullen we deze (opnieuw) bij Arriva neerleggen.



## 4. Cijfers vierde kwartaal 2016

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de klachten die in het vierde kwartaal van 2016 bij het OV loket zijn ingediend.

Wij ontvingen in de laatste drie maanden van 2016 in totaal 1.968 klachten. Dit is bijna een verdubbeling van het aantal klachten ten opzichte van het voorgaande kwartaal (1.027 klachten). In dezelfde periode in 2015 ontving het OV loket 2.019 klachten van reizigers. De stijging is vooral het gevolg van het grote aantal klachten over nieuwe dienstregelingen. Daarnaast wisselden een aantal concessies van vervoerder, wat ook de nodige klachten met zich meebracht. Hierover heeft u meer kunnen lezen in hoofdstuk 2 van deze rapportage.

Het gemiddeld aantal klachten per maand in de categorie boetebeleid is over een heel jaar 10. Aan het eind van het kwartaal in november en december neemt het aantal klachten over boetes af. Half oktober maakte NS zijn nieuwe dienstregeling voor 2017 bekend. Dat leidde onmiddellijk tot een piek in het aantal klachten van reizigers over dienstregelingen (187, waarvan 141 over NS). In december startten de OV-bedrijven met een nieuwe dienstregeling. Het aantal klachten over deze nieuwe dienstregelingen steeg in december naar 517. De groei in december van klachten in de categorie station- en haltevoorziening heeft te maken met het feit dat reizigers na 11 december 2016 bij de Arriva-kaartautomaten op de Limburgse stations geen NS-producten als samenreiskorting op hun kaart konden zetten. De klachten in de categorie veiligheid en overlast gaan onder andere over geluidsoverlast van langsrijdende treinen en trams, problemen met uitstappen uit de trein met een kinderwagen en logistieke problemen op stations.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	11	3	6	20	1,0
Dienstregeling	187	93	517	797	40,5
Dienstuitvoering	115	161	310	586	29,8
Informatievoorziening	9	8	15	32	1,6
Personeel	14	13	10	37	1,9
Station- en haltevoorziening	16	16	33	65	3,3
Veiligheid en overlast	5	6	16	27	1,4
Vervoermiddel	16	5	17	38	1,9
Vervoerbewijs	150	88	128	366	18,6
<b>Totaal</b>	<b>523</b>	<b>393</b>	<b>1.052</b>	<b>1.968</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	2	1	5	8	0,4
Arriva	55	36	169	260	12,8
Breng	8	19	7	34	1,7
Connexxion	24	28	25	77	3,8
EBS	1	2	4	7	0,3
GVB	12	3	6	21	1,0
Hermes	0	7	21	28	1,4
HTM	3	0	5	8	0,4
KS OV-chipkaart	32	28	32	92	4,5
NS	361	243	699	1.303	64,2
NS International	7	2	5	14	0,7
OV-fiets	1	0	2	3	0,1
Qbuzz	4	8	11	23	1,1
RET	4	0	11	15	0,7
Syntus	6	11	77	94	4,6
U-OV	8	8	7	23	1,1
Veolia	6	9	2	17	0,8
<b>Totaal</b>	<b>535</b>	<b>405</b>	<b>1.090</b>	<b>2.029</b>	<b>100,0</b>

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoerbewijs	Vervoermiddel	Totaal	%
9292	0	0	1	6	0	0	0	1	0	8	0,4
Arriva	4	133	68	2	2	11	1	34	5	260	12,8
Breng	0	21	4	0	3	0	0	4	2	34	1,7
Connexxion	2	22	31	0	7	1	0	14	0	77	3,8
EBS	0	3	2	0	2	0	0	0	0	7	0,3
GVB	1	3	7	0	1	1	2	6	0	21	1,0
HTM	1	0	2	0	0	0	1	3	1	8	0,4
Hermes	0	21	5	0	0	0	0	1	1	28	1,4
KS OV-chipkaart	0	0	0	10	0	0	0	82	0	92	4,5
NS International	0	2	3	0	1	0	0	8	0	14	0,7
NS	8	552	420	12	12	49	19	206	25	1.303	64,2
OV-fiets	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	0,1
Qbuzz	0	8	9	0	2	1	0	2	1	23	1,1
RET	0	5	3	0	0	0	1	5	1	15	0,7
Syntus	1	55	26	2	2	0	0	5	2	94	4,6
U-OV	0	1	13	0	5	2	1	1	0	23	1,1
Veolia	3	1	6	0	0	0	1	5	1	17	0,8
Geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0,1
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>827</b>	<b>601</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>67</b>	<b>26</b>	<b>381</b>	<b>39</b>	<b>2.030</b>	<b>100,0</b>

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

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per categorie per vervoerder. De meeste klachten werden toegekend aan de categorie dienstregeling, namelijk 827. Deze klachten gingen voornamelijk over de nieuwe dienstregelingen van de OV-bedrijven die zondag 11 december ingingen. NS, Arriva en Syntus scoorden relatief hoog binnen de categorie dienstregeling. NS voerde een volledig nieuw ontworpen dienstregeling in. Arriva nam het vervoer in Limburg over van Veolia. Syntus nam in de provincie Utrecht het stokje over van Connexxion. Verdeeld over alle categorieën (voornamelijk dienstregeling, dienstuitvoering en vervoersbewijs) werden er 146 klachten ingediend over de nieuwe concessie Limburg. Over de concessie van de provincie Utrecht ontving het OV loket dit kwartaal in totaal 71 klachten. Meer informatie over deze klachten heeft u al kunnen lezen in hoofdstuk 2 van deze rapportage.

Zoals elk kwartaal ontvingen wij veel klachten in de categorie dienstuitvoering en vervoerbewijs. De 82 klachten over Klantenservice OV-chipkaart in de categorie vervoerbewijs zijn divers en gaan onder andere over de kosten van de OV-chipkaart, restitutie van saldo bij uitcheckgemist of wanneer de kaart verlopen is, aanvraag nieuwe kaart, overzetten abonnementen en automatisch opladen.

De klachten over U-OV hebben betrekking op de concessie Regio Utrecht en hebben te maken met bussen die te vroeg vertrekken, vertraging hebben of een halte overslaan. De meeste klachten zijn ingediend voor het ingaan van de nieuwe dienstregeling.

De klachten in de categorie vervoerbewijs worden verder besproken bij tabel 4. In de categorie dienstuitvoering gaan de klachten voornamelijk over vertraging, uitgevallen ritten en capaciteit.

### **Vechtdallijnen Arriva**

Wij ontvingen binnen de categorie dienstuitvoering een aantal klachten over de Vechtdallijnen (spoorverbindingen tussen Zwolle, Almelo en Emmen), uitgevoerd door Arriva. Reizigers meldden ons dat er geregeld sprake is van vertraging en onvoldoende capaciteit.

*Onze dochter studeert aan de Hogeschool Windesheim te Zwolle. Wij wonen in Emmen, ze is dus afhankelijk van het openbaar vervoer, in dit geval van Arriva. Sinds ze weer naar school gaat, medio september, heeft de trein nog geen dag op tijd gereden. Wij vinden dat dit absoluut niet kan. Een voorbeeld: vandaag 5 december heeft ze om half elf college. Ze heeft al een trein eerder genomen (8.41 uur) en komt zeer waarschijnlijk nog niet op tijd.*

Arriva heeft ons laten weten dat alle reizigers die in de periode 1 november 2016 tot en met 10 januari 2017 klachten hebben ingediend met betrekking tot de Vechtdallijnen een brief hebben gekregen. In deze brieven legt Arriva uit welke maatregelen ze hebben getroffen om voor verbetering te zorgen en biedt Arriva excuses aan. Arriva is in gesprek met de provincie om aan het traject Almelo-Hardenberg een extra trein toe te voegen. Hierdoor kan Arriva meer rouleren tussen de verschillende treinen en kan er sneller een vervangende trein operationeel zijn. Daarnaast is er een taskforce opgericht waarbij iedere storing wordt geanalyseerd en opgevolgd om zo tot een meer betrouwbaar netwerk te komen.

En verder vertrekken met ingang van de nieuwe dienstregeling op 11 december jl. de treinen van Hardenberg richting Almelo in Vroomshoop, Daarlerven en Vriezenveen twee minuten eerder. Hierdoor heeft de machinist in Almelo vijf in plaats van drie minuten de tijd om de terugweg richting Hardenberg in te zetten. Er is dus meer ruimte in de dienstregeling

ontstaan waardoor een kleine vertraging er gemakkelijker uitgereden kan worden. Het traject Emmen–Zwolle heeft sinds een treinongeluk begin 2016 een trein minder gehad. Door de aanschaf van een nieuwe trein heeft Arriva sinds enkele weken weer het normale aantal treinen beschikbaar. Helaas kan Arriva niet met langere treinen rijden, omdat de perrons langs het traject Emmen–Zwolle niet meer dan aan 9 wagons ruimte bieden. Sinds de start van het schooljaar in september rijdt om 7.50 uur ook nog een snelbus van Arriva vanaf station Ommen rechtstreeks naar het Deltion College in Zwolle.

Het OV loket legt klachten niet alleen aan vervoerders voor als er veel over een bepaald onderwerp bij ons binnenkomen. Ook als een enkeling laat weten dat er structurele problemen zijn op een bepaald traject, kan dit voor ons reden zijn om navraag te doen bij de betreffende vervoerder.

### **Buslijn 134 van Connexxion**

Zo ontvingen wij een klacht over lijn 134 van Slootdorp naar Wieringerwerf.

*Lijn 134 naar Wieringerwerf komt structureel te laat. Ik heb al meerdere keren een klacht ingediend maar dan krijg ik een standaardantwoord met de mededeling dat zij mijn klacht doorsturen naar de regio om uit te zoeken of het een structureel probleem is. Ik heb duidelijk aangegeven dat het een structureel probleem is. Connexxion lost het probleem niet op.*

Connexxion heeft ons laten weten dat men in de maand november het te laat vertrekken bij de betreffende halte heeft gemonitord. Bij deze halte was inderdaad sprake van vertragingen die soms opliepen tot zes minuten. Dit had volgens Connexxion onder meer te maken met de werkzaamheden op de A7, die nog een tijd gaan duren. Connexxion heeft beloofd chauffeurs er nogmaals attent op te maken onderling contact op te nemen om de overstap op lijn 135 in Wieringerwerf te kunnen realiseren. Connexxion zegt overigens niet te kunnen garanderen dat deze overstap altijd mogelijk is.

Uiteraard zijn vertragingen niet altijd te voorkomen. We hopen dat chauffeurs inderdaad elkaar waarschuwen om aansluitingen te realiseren en te voorkomen dat reizigers met nog meer vertraging te maken krijgen. We zullen dit onderwerp blijven volgen.

### **Sluiten overweg station Alkmaar**

In de categorie stations- en haltevoorziening ontvingen wij 66 klachten. Hiervan gingen er 47 over NS. Zo ontvingen wij klachten over het sluiten van de overweg bij station Alkmaar per 1 november. Reizigers die aankomen via het busstation moeten sindsdien omlopen, waardoor zij geregeld hun aansluitende trein missen. Wij hebben NS gevraagd hoe zij

omgaan met dergelijke situaties. In hoeverre wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met de dienstregeling en wordt daarbij gekeken naar de dienstregelingen van de andere (bus)vervoerders?

NS liet ons weten dat het sluiten van het overpad een keuze is geweest in het kader van het totale project van de stationsvernieuwing, een gezamenlijk project van de gemeente, ProRail en NS. De verschillende 'loopstromen' worden nu 'gebundeld' in de richting van de nieuwe ingang met traverse en nieuwe fietsenstalling. Oorspronkelijk was het plan om het overpad al in 2016 af te sluiten en daarna ook direct de poortjes in gebruik te nemen. Juist de negatieve gevolgen voor de overstappende bus- en treinreizigers zouden de betrokken partijen (gemeente, provincie, Connexxion, ROCOV en NS) hebben doen besluiten het overpad zo lang mogelijk open te houden. De belangrijkste overstappen zijn nu te halen, zo laat NS weten, maar er is inderdaad een kleine groep reizigers voor wie de overstaptijd te krap is. Niettemin was het vanwege de sociale veiligheid belangrijk de poortjes nog in 2016 in gebruik te nemen. Per 11 december zijn de treintijden wel iets aangepast, waardoor er iets meer tijd is om over te stappen. Medio 2017 start een nieuwe busconcessie. Voor de bussen is dat een mogelijkheid om verder te optimaliseren, aldus de reactie van NS.

#### **Inchecken in fietsenstallingen met bankpas**

Wij ontvingen een klacht over het niet kunnen gebruiken van twee bankpassen gekoppeld aan één betaalrekening, door een echtpaar dat twee fietsen wilde kunnen stallen in de bewaakte stalling bij een station.

*Als je met z'n tweeën gebruik wilt maken van de bewaakte fietsenstalling bij een station door gebruik te maken van je bankpas en je hebt als echtpaar een en/of-rekening met twee bankpassen, dan heb je een probleem. De procedure is namelijk zo dat je met je bankpas kunt inchecken in de stalling. Met de eerste fiets gaat dat prima, maar de tweede komt niet naar binnen als je gebruik maakt van dezelfde bankrekening (maar wel met een andere pas). Ik kan dus maar één fiets stallen, terwijl ik gewoon wil betalen voor de tweede fiets. Deze situatie duurt al ruim twee jaar.*

Net als deze reiziger vonden wij dit opmerkelijk. Het OV loket deed daarom navraag bij NS. NS liet ons weten dat het probleem bekend is bij NS Stations, de partij die de fietsenstallingen in beheer heeft. Dit probleem geldt voor de ATCS- locaties (geautomatiseerde fietsenstallingen) waar met een bankpas wordt in- en uitgereden.

NS zegt te werken aan een oplossing. Deze houdt in dat alle ATCS-locaties geschikt worden gemaakt voor gebruik van de OV-chipkaart. Dan wordt de OV-chipkaart het identificeermiddel voor het in- en uitrijden en de bankpas een betaalmiddel (wanneer er geld verschuldigd is). De planning van NS is om dit uiterlijk 1 juli 2017 voor alle ATCS-locaties geregeld te hebben.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	Aanschaf	Activaties	Incasso	Balietoeslag	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoerbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzegen/vervangen/overzetten	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal	
9292	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
Arriva	0	0	0	0	0	0	2	12	1	2	1	0	9	0	0	2	0	0	7	14	1	1	1	53	
Breng	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	8	
Connexxion	3	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	8	4	0	0	0	25
GVB	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	4	0	0	0	11	
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	6
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
KS OV-chipkaart	6	1	1	1	4	5	5	5	9	0	3	0	0	9	1	2	6	27	0	35	1	0	0	5	126
NS International	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	1	1	0	13
NS	7	3	4	0	4	2	12	101	6	1	10	2	110	4	2	4	3	24	0	46	31	2	0	7	385
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
RET	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	8
Syntus	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	9
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Veolia	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	10
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4
<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>142</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>131</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>120</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>668</b>

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



In tabel 4 staan de klachten in de categorie vervoersbewijs. De klachten in deze categorie hebben voornamelijk te maken met de OV-chipkaart, reisproducten/abbonementen en losse kaartjes. Het totaal aantal klachten binnen de categorie vervoersbewijs is 365, zoals blijkt uit tabel 1. In totaal werden er 668 trefwoorden toegekend aan de klachten in deze categorie. Trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn in- en uitchecken, kortingsproducten en restitutie.

### **Studentenreisproduct**

Het OV loket heeft in het verleden al vaak aandacht besteed aan klachten over het studentenreisproduct. Daarbij ging het onder andere over het koppelen van het product aan de OV-chipkaart, declaratieverzoeken en het stopzetten van het studentenreisproduct.

Studenten dienden het afgelopen kwartaal zo nu en dan klachten in over hoge boetes voor het niet op tijd stopzetten van het reisproduct. Het niet op tijd stopzetten gebeurt soms bewust, maar belangrijker, ook onbewust of wanneer er iets misgaat bij het stopzetten bij een automaat en dit niet wordt opgemerkt.

Op dit moment bedraagt de boete voor een student die een reisproduct niet op tijd stopzet bij een oplaadautomat 97 euro per halve maand. Dit bedrag loopt op tot het studentenreisproduct is stopgezet, ongeacht of er nog mee gereisd wordt of niet.

Het is bekend dat sommige studenten bewust doorreizen met het studentenreisproduct. Voor deze groep blijkt de boete van 97 euro per halve maand voordeliger te zijn dan een alternatief abonnement bij de vervoerder waarmee ze reizen. Dat deze studenten een boete krijgen, is logisch.

Er zijn echter ook studenten die zeggen naar een automaat te zijn geweest voor het stopzetten van het product, maar die er later achterkwamen dat dit om welke reden dan ook niet gelukt was. En er zijn studenten van wie het studentenreisproduct weliswaar verlopen is, maar die kunnen aantonen dat ze er sindsdien ook geen gebruik meer van gemaakt hebben. Voor deze studenten zou een uitzondering gemaakt moeten worden, want het gaat soms om torenhoge boetes.

*Mijn zoon heeft in mei 2015 zijn OV-chipkaart online stopgezet. Hij ging ervan uit dat dit in orde was, maar dit bleek niet het geval. Omdat hij veel is verhuisd, kreeg hij pas laat aanmaningen en boetes. Dit is opgelopen tot duizenden euro's. In overleg met DUO hebben wij op 28 september 2016 een rectificatie van de stopzetdatum aangevraagd, aangezien hij zijn kaart na april 2015 niet meer heeft gebruikt. Hier hebben wij nooit meer wat van gehoord en na een telefoontje vandaag bleek dat het product nog steeds actief is. Het kan toch niet zo zijn dat een ex-student die kan*

*bewijzen dat hij de kaart vanaf mei 2015 niet meer heeft gebruikt, duizenden euro's boetes heeft omdat het systeem niet werkt.*

Bovenstaande klacht toont een schrijnende situatie, want de huidige regelgeving voorziet niet in een oplossing voor deze student. Dit soort klachten over het stopzetten van het studentenreisproduct hebben wij voorgelegd aan de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR). RSR is de uitvoeringsorganisatie met betrekking tot de digitale administratie van het studentenreisproduct (zoals bijvoorbeeld het koppelen van het studentenreisproduct). RSR beoordeelt aanvragen voor een correctie van de stopzetdatum. De stopzetdatum heeft invloed op de hoogte van de boete die een student ontvangt van DUO.

RSR is echter niet bevoegd om zonder wijzigingen in wetgeving voor deze cases coulance toe te passen en de boete kwijt te schelden. De vraag of een student al dan niet heeft doorgereisd met een studentenreisproduct is niet van invloed bij het beoordelen van een verzoek tot correctie van de stopzetdatum. Het gaat er uitsluitend om of een product 'actief' is geweest.

Toch blijft het naar onze mening onterecht dat, als een student kan aantonen niet meer gereisd te hebben met het studentenreisproduct, de boete toch gehandhaafd blijft. Het gaat in deze gevallen om honderden en soms duizenden euro's. Waarom moet een student nog steeds naar een automaat om het product te beëindigen en waarom kan dit nog steeds niet op afstand (online) geregeld worden als de studie stopt? Zaken online regelen is juist voor deze doelgroep de normaalste gang van zaken.

Er is in de politiek inmiddels gesproken over een wijziging in de regelgeving die inhoudt dat een student alleen de eerste maand nog een boete moet betalen als deze kan aantonen niet meer gereisd te hebben met het studentenreisproduct. Het OV loket vindt dit positief. Het is alleen nog niet duidelijk wanneer deze aanpassing ingaat. Het betekent in ieder geval dat er dit jaar nog geen oplossing voor deze studenten voorhanden is, wat het OV loket betreurt.

## **OV-chipkaart procedures**

In het vierde kwartaal van 2016 ontving het OV loket 92 klachten over klantenservice OV-chipkaart. Er wordt bij het OV loket nog regelmatig geklaagd over procedures rondom de OV-chipkaart. Het gaat hierbij onder andere om klachten over de kosten van de kaart, het vervangen van een (defecte/verlopen) kaart en restitutie van saldo.

## **Restitutie bij gestolen of verloren OV-chipkaart**

Verder krijgen we klachten van kaarthouders met een verloren of gestolen anonieme OV-chipkaart waarop in sommige gevallen nog flink wat saldo staat. Anonieme kaarten kunnen niet geblokkeerd worden. Als er geen account is aangemaakt door de reiziger, waarmee de reiziger kan aantonen hoeveel geld er op zijn kaart stond, begrijpen wij dat het saldo niet gerestitueerd kan worden. Maar er zijn kaarthouders die toch flink gedupeerd worden als ze hun anonieme kaart verliezen en door middel van hun account kunnen aantonen dat er nog saldo op staat.

*Mijn anonieme OV-chipkaart met daarop bijna 100 euro is al sinds december 2015 zoek en niet gebruikt. De kaart was gekoppeld aan mijn account en ik kan oplaadtransacties en zelfs de aanschaf van de kaart onderbouwen met bankafschriften. De Geschillencommissie oordeelde dat de anonieme chipkaart gelijk is aan cash geld. Wat je kwijt bent, ben je kwijt. Met dit oordeel heb ik moeite, want de kaart wordt niet meer gebruikt en het saldo wordt wel degelijk beheerd op een bankrekening van TLS totdat het saldo wordt gebruikt. Als ik kan bewijzen dat het saldo van mij is, zou men het aan mij moeten terugbetalen. Als de kaart niet onbruikbaar gemaakt kan worden, dan in ieder geval op het moment dat de kaart is verlopen en niet meer gebruikt kan worden door iemand anders.*

Wij zijn het met deze reiziger eens. Waarom kan een verloren anonieme OV-chipkaart niet bijvoorbeeld op een blacklist geplaatst worden, zodat er na verlies of diefstal niet meer op gereisd kan worden en kaarthouders toch hun saldo kunnen terugvragen? Wij stelden deze vraag aan klantenservice OV-chipkaart. Deze geven aan dat een anonieme kaart niet geblokkeerd kan worden. Kan de kaarthouder echter 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 het saldo gewoon teruggestort worden door onze backoffice. Zo kan de kaarthouder toch beschikken over het saldo dat op de kaart stond. Klantenservice OV-chipkaart gaat binnenkort intern de processen rondom saldorestitutie met alle medewerkers doorlopen om zo te kunnen bijdragen aan een meer uniform en coulant beleid.

Als een reiziger een verloren of gestolen OV-chipkaart blokkeert via klantenservice OV-chipkaart, dan is deze kaart vanaf de volgende dag beschermd tegen misbruik. De schade (het saldo dat wordt afgeschreven door de 'vinder' van de kaart) is tot die tijd voor eigen rekening. Dit staat op de website van OV-chipkaart. Wie een OV-chipkaart blokkeert, krijgt hiervan een bevestiging via de mail. In deze mail staat niet dat je pas vanaf de volgende dag beschermd bent tegen misbruik. Dit zorgt voor verwarring.

*Donderdag 24 november ben ik mijn OV-chipkaart verloren. Ik heb toen meteen een nieuwe aangevraagd en de oude laten blokkeren. Om 14.45 uur kreeg ik een bevestiging via de mail dat ik een nieuwe OV-chipkaart kreeg toegestuurd en dat de oude OV-chipkaart geblokkeerd was. Vandaag, precies een week later, kijk ik bij 'Mijn OV-chipkaart' naar de reisgeschiedenis van mijn oude OV-chipkaart. Ik zie daar dat iemand met mijn OV-chipkaart in- en uitgecheckt is om 14.47 en 15.39 uur die donderdag 24 november. Toen ik mijn OV-chipkaart verloor stond er € 11,35 op. Nu zag ik dat er na het in- en uitchecken door de vinder van mijn OV-chipkaart nog maar een saldo van € 4,40 op stond. Ik krijg toevallig vandaag ook een mail van Breng dat ik € 4,40 aan saldo teruggestort krijg. Omdat ik nu € 6,95 misloop (en dat is voor mij best veel geld), heb ik de klantenservice van Breng gebeld om te vragen hoe het kan dat iemand mijn OV-chipkaart gebruikt heeft terwijl ik een mail had gehad dat deze geblokkeerd was. Ik ging er na het ontvangen van de mail namelijk vanuit dat hij gewoon geblokkeerd was.*

Het OV loket heeft klantenservice OV-chipkaart gevraagd of de e-mail met de bevestiging aangepast kan worden, als inderdaad klopt wat deze reiziger stelt. Verder is het ons niet duidelijk of de schade voor eigen risico geldt tot de volgende dag of voor de eerste 24 uur. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat op het moment dat iemand de kaart bij hen blokkeert die kaart dezelfde dag nog op de blokkadellijst wordt geplaatst. In de avond verstuurt Klantenservice OV-chipkaart deze lijst naar de vervoerders. De vervoerders moeten deze lijst vervolgens op de apparatuur laden. Pas als dit gebeurd is, dan is de kaart niet meer bruikbaar. Doet een vervoerder dit later dan blijft de kaart langer bruikbaar. Mocht er nog gereisd worden op de kaart dan draagt Klantenservice OV-chipkaart het risico hiervan vanaf de eerstvolgende werkdag (met ingang van 0:00 uur). De reiziger krijgt dan dus het saldo uitgekeerd dat om 0:00 uur op de kaart stond. Tot aan de 0:00 uur draagt de reiziger het risico zelf. Dit is ook hoe het in de Algemene Voorwaarden vermeld staat. Heeft een reiziger automatisch opladen op zijn kaart staan, dan draagt Klantenservice OV-chipkaart het risico vanaf het moment van melden. Klantenservice OV-chipkaart heeft aangegeven te kijken wat ze nog kunnen doen in de communicatie van de brief / e-mail die gestuurd wordt naar aanleiding van een dergelijke melding.

### **Geleverde persoonlijke ov-chipkaart zonder pasfoto**

We ontvingen een klacht van iemand die een persoonlijke kaart kreeg zonder pasfoto, terwijl ze de foto wel hadden geüpload. Het voorstel van Klantenservice was de om de OV-chipkaart te vervangen samen met het formulier 'Aanvraag vervangende kaart voor een defecte of onjuiste persoonlijke OV-chipkaart'. Dit betekende weer een kaart betalen. Wij vroegen ons af of het in deze gevallen niet logisch zijn dat zo'n kaart toch kosteloos wordt geproduceerd, omdat een persoonlijke kaart sowieso niet zonder pasfoto aangemaakt en verstuurd zou kunnen worden?

Klantenservice OV-chipkaart liet ons weten dat het uploaden van de foto de verantwoording van de reiziger is. Als deze een fout bestand uploadt of een verkeerde uitsnede maakt, kan het voorkomen dat er een kaart met een verkeerde foto of bijvoorbeeld een wit vlak wordt verstuurd. Translink controleert alleen steekproefsgewijs de kaarten die verstuurd worden. Met de huidige volumes (8.000 tot 10.000 kaarten per dag) is het niet te doen elke kaart handmatig te controleren. Het kan dus wel voorkomen dat een kaart met een verkeerde of "lege" foto wordt verstuurd.

Het vervangen van een pasfoto op een kaart kan alleen via een serviceformulier, omdat we op verzoek van vervoerders inzicht willen hebben in deze wijzigingen. Bij ontvangst van de kaart zal beoordeeld worden of er wel of geen kaartkosten worden gerekend aan de reiziger. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat in het geval van een verkeerde pasfoto-upload, ze coulant zijn en geen kaartkosten in rekening brengen bij de reiziger.

**Tabel 5. Klachten per concessie**

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Connexxion	0	0	1	1	0,1
	X Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	1	0	0	1	0,1
	Bus Rotterdam	RET	0	0	3	3	0,2
	Haaglanden Stad	HTM	2	0	3	5	0,3
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	4	0	8	12	0,6
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	1	0	2	3	0,2
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	1	0	1	0,1
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	360	243	694	1.297	65,6
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	2	5	10	17	0,9
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	2	3	5	0,3
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	3	7	12	0,6
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	3	6	11	0,6
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	1	1	4	0,2
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	1	6	7	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	1	4	8	0,4
	X Zuidoost-Friesland	Qbuzz	2	3	0	5	0,3
	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	4	4	0,2
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	4	1	2	7	0,4
	Arnhem-Nijmegen	Breng / Arriva (Arnhem-Winterswijk)	12	21	16	49	2,5
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	2	1	1	4	0,2
	Veluwe	Syntus	0	2	5	7	0,4
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	1	4	8	0,4
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	33	8	105	146	7,4
	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	4	4	1	9	0,5
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	1	4	1	6	0,3
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	4	6	8	18	0,9
	West-Brabant	Arriva	3	1	6	10	0,5
	X Concessie SRE	Hermes	0	3	1	4	0,2
	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	4	19	23	1,2

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	2	2	2	6	0,3
	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	1	2	0,1
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	2	6	2	10	0,5
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	3	6	11	0,6
	Midden-Overijssel	Syntus	3	2	4	9	0,5
	Regio Twente	Syntus	3	1	0	4	0,2
	Treindienst Zwolle - Kampen	Nederlandse Spoorwegen	0	0	1	1	0,1
	Vechtdallijnen	Arriva	2	3	7	12	0,6
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Syntus	0	7	65	71	3,6
	Regio Utrecht	U-OV	8	8	7	23	1,2
	X Provincie Utrecht Bus	Connexxion	0	5	0	6	0,3
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	2	2	6	10	0,5
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	2	1	5	8	0,4
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	1	0	1	2	0,1
	Treindienst Gouda - Alphen aan de Rijn	Nederlandse Spoorwegen	0	0	2	2	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	1	6	8	15	0,8
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	8	2	3	13	0,7
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	12	3	6	21	1,1
	Waterland	EBS	1	2	4	7	0,4
	Zaanstreek	Connexxion	1	0	1	2	0,1

In het vierde kwartaal van 2016 vonden weer enkele concessiewijzigingen plaats. Arriva heeft de concessies in Limburg overgenomen van Veolia en Syntus nam de concessie in de provincie Utrecht over van Connexxion. Aan deze wijzigingen - en aan de klachten die hiermee samenhangen - hebben we aandacht besteed in hoofdstuk 2 van deze kwartaalrapportage.

### Concessie Arnhem - Nijmegen

Het OV loket ontving meerdere klachten over de nieuwe dienstregeling in de concessie Arnhem-Nijmegen, gereden door Breng. Met ingang van de nieuwe dienstregeling op 11 december 2016 zijn lijn 36 (Arnhem CS - Heteren) en lijn 53 (Arnhem Kronenburg - Wageningen busstation) samengevoegd in lijn 56. Reizigers uit Driel zeggen dat de buslijn uit Wageningen altijd overvol zit en dat ze nu te maken krijgen met een langere reistijd. Ze zijn bang dat dit met het verdwijnen van lijn 36 nog vaker zal gebeuren.

*Vervoersmaatschappij Breng zal per 10 december lijn 36 niet meer over de Drielse Rijndijk naar Arnhem rijden, waardoor inwoners van Driel en Heteren genoodzaakt zijn via een omweg naar het centrum van Arnhem te reizen. Bovendien gaat de reiziger voor de nieuwe rit meer betalen omdat het een omweg betreft. Het samenvoegen van buslijnen is prima, maar dan met het in standhouden van de kortste route richting Arnhem Centrum.*

Wij hebben deze klachten voorgelegd aan Connexxion, de vervoerder achter Breng, die hierover ook rechtstreeks door reizigers is benaderd. Het OV-bedrijf liet weten dat de klachten zijn doorgezet naar de regio en zullen worden meegenomen in de evaluatie van de nieuwe dienstregeling.

### **Concessie Zuidoost-Brabant**

In Noord-Brabant startte de concessie Zuidoost-Brabant. Deze concessie omvat al het busvervoer in de Metropoolregio Eindhoven. De concessie wordt uitgevoerd door Hermes onder de merknaam Bravo. Wij ontvingen in het vierde kwartaal 23 klachten over wijzigingen in de dienstregeling in de nieuwe concessie Zuidoost-Brabant. De klachten gaan voornamelijk over lijnen die vervallen zijn, gewijzigde routes en andere frequenties.

*Niet iedere verandering is een verbetering. Lijn 321 in plaats van 121 (Boekel-Eindhoven). Ik geloof dat we nog blij mogen zijn dat er überhaupt een bus is in het weekend. Het gaat tegenwoordig weer nagenoeg even langzaam als eind jaren tachtig met lijn 21 door alle dorpen (Gemert, Beek en Donk, Lieshout, Gerwin, Nuenen). Aangezien lijn 321 zorgt voor een aankomsttijd die 15 minuten later is dan voorheen wens ik de lijn 121 weer terug.*

Wij hebben de klachten doorgestuurd naar Connexxion (Hermes is een dochteronderneming van Connexxion) en vroegen hen of zij bekend zijn met de klachten over de nieuwe concessie Zuidoost-Brabant, hoe zij dergelijke klachten afhandelen, en of en wanneer er een evaluatiemoment komt voor de nieuwe dienstregeling. Een reactie van Connexxion moeten wij nog ontvangen.