



**Kwartaalrapportage**

**1 april 2017 – 30 juni 2017**

## Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Managementsamenvatting	4
3.	Resultaten	6
	3.1 Collectieve resultaten	6
	3.2 Individuele resultaten	7
4.	Trends in april, mei en juni	10
	4.1 Klantvriendelijkheid in het OV	10
	4.2 Hoekse Lijn van Rotterdam naar Hoek van Holland	25
5.	Aanbevelingen	28
6.	Cijfers april tot en met juni 2017	29

## 1. Voorwoord

Hoe belangrijk is goed openbaar vervoer? Volgens de Mobiliteitsalliantie, een brede lobby van vervoerders, verladers, automobilisten-, fietsers- en reizigersorganisaties belangrijk genoeg om er tot 2035 jaarlijks 1 miljard euro extra in te investeren. Het geld zou onder andere besteed moeten worden aan het ombouwen van trein- naar metrolijnen en aan het verhogen van frequenties in de brede Randstad. Volgens de Alliantie zijn de afgelopen jaren teveel investeringen in het openbaar vervoer geschrapt. Een begrijpelijk pleidooi in een periode dat een nieuw kabinet wordt geformeerd.

Politieke keuzes zijn echter geen onderwerp voor het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer. Wel maken we ons druk om beter openbaar vervoer, met als doel de bus, de trein, de tram en de metro een reëel, aantrekkelijk alternatief te laten zijn voor individueel vervoer. Waarschijnlijk zijn daarvoor de komende jaren extra investeringen nodig, maar dat is niet het enige. OV-bedrijven en vervoersregio's kunnen ook zelf veel doen om de aantrekkingskracht van het openbaar vervoer te vergroten. Dat blijkt ook uit deze kwartaalrapportage.

In hoofdstuk 4 van deze rapportage (en uiteraard in onze aanbevelingen in hoofdstuk 5) besteden we veel aandacht aan klantvriendelijkheid. Het is bijna vanzelfsprekend, maar wie klanten wil trekken en behouden, moet hen ook als klanten behandelen. In de praktijk blijkt dat OV-bedrijven reizigers niet altijd als klant benaderen en zich onvoldoende in hen verplaatsen. Processen worden veelal ontworpen vanuit het perspectief van de vervoerder in plaats van dat van de reizigers. En als de vervoerder fouten maakt, dan is het te vaak aan de reizigers om daarop alert te zijn en aan de bel te trekken. Kijk maar wat er allemaal kan gebeuren als er ten onrechte geld wordt afgeschreven van een OV-chipkaart en wat een reiziger moet doen om dat terug te krijgen.

Gelukkig gaan er ook veel dingen goed. Ook daarop vestigen we de aandacht in deze kwartaalrapportage. Omdat we één gemeenschappelijk belang hebben: beter openbaar vervoer. Als doelstelling blijft dat zeer de moeite waard.

Wilma de Jong  
Plaatsvervangend hoofd OV Loket

## 2. Managementsamenvatting

Een tweede kwartaal is doorgaans een rustige periode voor het OV loket. Het aantal klachten dat dan moet worden verwerkt, is meestal minder dan in andere kwartalen. In de periode van april tot en met juni 2017 kwamen er 893 klachten binnen, wat er overigens wel 57 meer zijn dan in dezelfde periode in 2016. De meeste klachten hadden betrekking op de dienstuitvoering en op het vervoerbewijs. Voor een nadere uitwerking van alle klachten, zie hoofdstuk 6 van deze rapportage (Cijfers april – juni 2017).

In hoofdstuk 3 van deze kwartaalrapportage besteden we aandacht aan resultaten die – mede dankzij het OV loket – het afgelopen kwartaal zijn geboekt. Naast veel kleine resultaten voor individuele reizigers, lijkt het erop dat een probleem dat zeer veel reizigers tegelijk raakt, nu aandacht krijgt. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW) heeft opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de procedure van het stopzetten van het studentenreisproduct en de moeilijkheden die daarbij ontstaan. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M) is hier ook bij betrokken en heeft zitting in de regiegroep vanwege hun expertise met de OV-chipkaart.

Het OV loket heeft hieraan in het recente verleden veel aandacht gegeven. Deze procedure is naar onze mening nodeloos ingewikkeld. Bij DUO zet de student zijn studiefinanciering stop. Het studentenreisproduct moet apart bij een ophaalautomaat van de OV-chipkaart verwijderd worden. Dan pas is het studentenreisproduct stopgezet. Als een student dat vergeet of een automaat blijkt niet te werken, kunnen de boetes oplopen tot vele honderden of zelfs duizenden euro's, ook als een student niet meer gereisd heeft met de kaart. We zien met belangstelling uit naar de resultaten van het onderzoek.

Het OV loket signaleert niet alleen wat er niet goed gaat, maar probeert in bepaalde gevallen ook klachten van reizigers op te lossen. Dat doen we pas nadat de reiziger zijn klacht heeft voorgelegd aan een vervoerder. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling, dan kan hij/zij zich melden bij het OV loket. Als we de klacht gegrond vinden, proberen we te bemiddelen. Enkele resultaten die we dit kwartaal hebben behaald kunt u teruglezen in hoofdstuk 3.

In hoofdstuk 4 (Trends in april, mei en juni 2017) besteden we aandacht aan de ombouw van de Hoekse Lijn in Zuid-Holland (van spoor naar metro) en aan de tijdelijke gevolgen voor reizigers tijdens de ombouwperiode. Hierbij blijkt dat het tijdelijke vervoer vaak niet de kwaliteit heeft die men ervan zou mogen verwachten. Het OV loket verbindt hieraan de aanbeveling (zie hoofdstuk 5) dat ook tijdelijke bussen op tijd moeten rijden, dat het er genoeg moeten zijn en dat de reistijd niet heel veel langer mag zijn. Zeker nu reizigers nog tot februari 2018 zijn aangewezen op dit vervangend vervoer, moet het betreffende OV-bedrijf (RET) ervoor zorgen dat reizigers zo min mogelijk last ondervinden.

In dit hoofdstuk gaan we verder uitgebreid in op klantvriendelijkheid in het openbaar vervoer. Veel klachten die bij het OV loket binnenkomen hebben niet alleen betrekking op producten en diensten die door OV-bedrijven worden geleverd, maar vooral ook op de

bejegening die men krijgt als klant. Uit tal van voorbeelden wordt duidelijk dat de reizigers nog lang niet altijd op nummer 1 staan, zoals vervoerders vaak beweren en dat in elk geval lang niet altijd wordt gedacht vanuit de klanten.

We behandelen klantvriendelijkheid aan de hand van vijf aspecten:

- Klantenservice: krijgen reizigers een vlot en consequent antwoord of worden ze van het kastje naar de muur gestuurd? Zitten processen logisch en begrijpelijk in elkaar?
- Restitutie: wordt het reizigers eenvoudig gemaakt om geld terug te krijgen waarop ze recht menen te hebben?
- Abonnementen: waar zitten de knelpunten als het gaat om opzeggen, verlengen en wijzigen?
- Personeel: voelen reizigers zich behandeld als klant of kan de benadering vanuit het OV-personeel beter?
- Informatievoorziening: dat niet altijd alles vlekkeloos kan lopen, begrijpt iedereen, maar waarom schort het soms aan de communicatie?

Ook op het gebied van klantvriendelijkheid komt het OV loket met aanvullende aanbevelingen. Eerder hebben we al opgemerkt dat OV-bedrijven vaak nog meer kunnen denken vanuit de reiziger en hun processen daarop beter kunnen inrichten.

Aanvullend daarop doet het OV loket (zie hoofdstuk 5) nog enkele extra aanbevelingen.

- Overweeg een geautomatiseerd systeem waarbij reizigers zelf het saldo op hun OV-chipkaart kunnen beheren (dus niet alleen opladen, maar ook terugstorten).
- Als reizigers door bijvoorbeeld een technische fout van het OV-bedrijf financiële schade lijden, laat het initiatief voor compensatie dan uitgaan van degene die de fout heeft veroorzaakt en niet van de reizigers.
- Onderzoek de mogelijkheid om reizigers die bellen met een ingewikkeld probleem, waarvan het aannemelijk is dat er meerdere keren contact nodig is, een vaste contactpersoon te bieden op de klantenservice van een OV-bedrijf.

## 3. 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 soortgelijke 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 tweede kwartaal van 2017 zijn gerealiseerd.

### 3.1. Collectieve resultaten

#### **Informatievoorziening aan reizigers aangepast**

Per 1 april zou het Amsterdamse GVB nieuwe toegangspoortjes voor de metro bij Centraal Station in gebruik nemen. Er trad echter een storing op, waardoor in het weekeinde van 2 en 3 april bij een aantal reizigers een hoger bedrag van hun OV-chipkaart werd afgeschreven dan normaal voor een rit zou moeten worden betaald. Het bleek te gaan om een ICT-technisch probleem in de software van de OV-chipkaartlezer. Het GVB heeft naar aanleiding daarvan besloten om de nieuwe poortenrij buiten werking te stellen en de oude poorten weer te activeren. Reizigers die vermoedden dat bij hen een te hoog bedrag was afgeschreven, konden telefonisch contact opnemen met de klantenservice van het GVB.

Deze informatie voor reizigers was wel te vinden op de website *www.wijnemenjemee.nl* van de gemeente Amsterdam, maar niet op de website van het GVB zelf. Het OV loket heeft het GVB gevraagd om deze informatie ook op de eigen site te plaatsen, zodat iedereen van de compensatieregeling kennis kon nemen. Na enkele dagen heeft het vervoerbedrijf aan dit verzoek voldaan.

Dat reizigers zelf in actie moeten komen als ze – door een probleem in het systeem – teveel betaald hebben, vindt het OV loket overigens nog steeds de omgekeerde wereld. Wij pleiten ervoor dat de compensatie, zonder dat de reiziger erom hoeft te vragen, uitgaat van het OV-bedrijf waar de systeemfout zich heeft voorgedaan.

#### **Aanpassing procedure stopzetten studentenreisproduct**

Het stopzetten van het studentenreisproduct (door studenten die hun studie hebben beëindigd of stopgezet) en de problemen daaromheen, zijn al geruime tijd een punt van aandacht voor het OV loket. Het studentenreisproduct is onderdeel van de studiefinanciering. Hiermee kan de student gratis of met korting reizen met het openbaar

vervoer. Als de student geen recht meer heeft op het studentenreisproduct, dan moet hij of zij het product stopzetten bij een ophaalautomaat. Dat gebeurt dus niet automatisch. En hier gaat het nogal eens mis. Studenten denken hun studentenreisproduct te hebben stopgezet, maar dat blijkt dan soms niet zo te zijn. Ze worden dan geconfronteerd met een boete van DUO. Deze bedraagt € 97 per halve maand.

Hoe ontstaan de problemen? Als een MBO-, HBO- of WO-student geen recht meer heeft op studiefinanciering, moet hij/zij bij DUO het recht op studiefinanciering stopzetten. De student moet bij een ophaalautomaat het studentenreisproduct van zijn OV-chipkaart verwijderen. Dan pas is het studentenreisproduct stopgezet. Als een student dat laatste vergeet of de automaat blijkt niet te werken, dan wordt deze student (ook als hij niet meer gebruik maakt van het studentenreisproduct) behandeld als iemand die bewust zijn studentenreisproduct niet heeft stopgezet. Boetes kunnen oplopen tot vele honderden of wel duizenden euro's. Soms is het onduidelijk wanneer je het studentenreisproduct moet stopzetten. Is dat bij de diploma-uitreiking of na het laatste examen/tentamen?

Onlangs kwam er goed nieuws. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) heeft naar aanleiding van een motie van de Tweede Kamer besloten onderzoek te doen naar de procedure van het stopzetten van het studentenreisproduct en de moeilijkheden die daarbij ontstaan. De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in het najaar van 2017. Op basis van deze resultaten zal het ministerie van OCW een besluit nemen over eventuele vervolgstappen. Wij hopen dat er dan een regeling komt die het stopzetten eenvoudiger maakt en dat het op afstand beëindigen van het studentenreisproduct zonder verdere handelingen dan voldoende zal zijn. In elk geval zouden goedwillende ex-studenten die na het stopzetten niet meer met hun studentenreisproduct gereisd hebben, niet meer met zulke hoge boetes moeten worden opgezadeld.

## **3.2. Individuele resultaten**

### **Taxikosten toch vergoed**

Op 29 maart was er tussen Utrecht Centraal en Den Bosch/Tiel een treinstoring wegens een defect spoor. Door aanpassingen in de dienstregeling liep het treinverkeer van Sittard naar Utrecht vertraging op en strandden twee reizigers op station Weert. Na 45 minuten gewacht te hebben op alternatief vervoer belde één van hen met NS. Een medewerker vertelde hen dat eventuele kosten voor een taxirit naar hun huis in Utrecht vergoed zouden worden. Hierop besloten de twee een taxicentrale te bellen. Totale kosten voor de rit: € 278.

Toen de reizigers contact opnamen met NS om de gemaakte kosten vergoed te krijgen, kregen zij nul op het rekest: NS wilde de kosten niet vergoeden. Hierop besloten de reizigers het OV loket in te schakelen. Normaal gesproken zijn vervoerders niet verplicht de kosten van een taxi te vergoeden. Omdat de reizigers in dit specifieke geval echter een toezegging

hadden gekregen en zich de naam herinnerden van de medewerker die deze toezegging had gedaan, besloten wij toch te bemiddelen.

NS meldde het OV loket dat er bij het bedrijf geen gegevens over een toezegging en/of telefoongesprek bekend waren. Uit coulance besloot NS echter toch de kosten te vergoeden. Een mooi gebaar van NS met als resultaat twee tevreden reizigers.

### **Eén traject met meerdere buslijnen leidt tot probleem met abonnement**

Een scholier reist veelvuldig op en neer tussen Beneden-Leeuwen en Nijmegen, waarbij hij gebruik maakt van een Breng Vrij abonnement. Op dit traject rijden (onder andere) de buslijnen 42 en 165, die grotendeels dezelfde route hebben. Waar de reiziger met zijn abonnement wel gebruik kan maken van lijn 42, geldt dit niet voor lijn 165, omdat Arriva en Breng dit traject samen rijden. Een tegenvaller als je een abonnement hebt van een paar honderd euro. De moeder van de scholier nam eerst contact op met Arriva en vervolgens met het OV loket.

Toen het OV loket het probleem opnieuw onder de aandacht had gebracht van Arriva, meldde het bedrijf dat de situatie het gevolg was van een technisch probleem. Volgens de vervoerder is het vanaf 1 september van dit jaar wel mogelijk om met een trajectabonnement voor deze regio in te checken bij meerdere buslijnen. Van de moeder van de betreffende scholier hebben we gehoord dat het nu inderdaad werkt. Fijn dat Arriva en Breng dit probleem hebben opgepakt en opgelost.

### **Incheck met een e-ticket lukt niet door defecte poortjes**

Een reiziger probeerde op station Weesp in te checken met een e-ticket, maar dit lukte niet. Volgens de reiziger kwam dit doordat de poortjes op station Weesp niet uitgerust zijn met een ingebouwde laserscanner. Toen hij bij NS een restitutieverzoek voor de aankoopprijs indiende, werd dit verzoek afgewezen: NS vergoedt geen e-tickets, omdat niet gecontroleerd kan worden of er met een dergelijk kaartje is gereisd. Hierop stapte de reiziger naar het OV loket.

Wij namen contact op met NS en vroegen, naast een vergoeding voor het ticket van de reiziger, of het klopte dat er op station Weesp geen poortjes met een laserscanner staan. NS zei dat dit niet juist is. De poortjes op station Weesp zijn wel degelijk uitgerust met een laserscanner (en dus geschikt voor e-tickets), maar deze waren op het moment van inchecken mogelijk defect. NS maakte excuses en bood aan om € 40 (€ 36,60 voor het e-ticket plus een kop koffie) aan de reiziger over te maken.

In de meeste gevallen zal NS geen e-tickets vergoeden, ook als iemand bijvoorbeeld een verkeerde datum heeft aangegeven bij het bestellen. Dit is voor reizigers lastig maar vanuit het oogpunt van de vervoerder wel te begrijpen. Reizen met een e-ticket is een andere manier van reizen dan met een OV chipkaart of een eenmalige chipkaart. Het is een vooraf gespecificeerd reisrecht. Een reiziger moet het e-ticket bij de poortjes houden om te kunnen



passeren, maar er is geen sprake van in- en of uitchecken. Er wordt dus ook geen inchecktijd en -locatie vastgelegd. Daarom is het onmogelijk om te controleren of iemand, die geld terugvraagt voor zijn e-ticket, al gereisd heeft met zijn e-ticket. En ook voorafgaand aan de reisdatum is geen restitutie mogelijk, omdat het e-ticket niet te 'vernietigen' is als het eenmaal is uitgegeven. NS heeft wel een extra optie in het bestelproces ingebouwd, waardoor reizigers hun reisdatum naar achteren kunnen schuiven.

## 4. Trends in april, mei en juni 2017

In dit hoofdstuk schetsen we trends die naar voren komen uit de klachten die in de maanden april, mei en juni 2017 bij het OV loket zijn binnengekomen. Dit kwartaal hebben we ervoor gekozen aandacht te besteden aan het onderwerp klantvriendelijkheid. Daarnaast besteden we aandacht aan de ingrijpende ombouw van de Hoekse Lijn in Zuid-Holland van spoorlijn naar metrolijn en welke consequenties dit voor reizigers heeft. Een meer gedetailleerd overzicht van alle klachten die in het tweede kwartaal van 2017 bij het OV loket werden ingediend, vindt u in hoofdstuk 6.

### 4.1. Klantvriendelijkheid in het OV

Wat is klantvriendelijkheid? Klantvriendelijkheid is rekening houden met en aangepast zijn aan de behoeften en gevoelens van klanten. Klantvriendelijkheid is dus meer dan het leveren van goede producten en diensten tegen een redelijke prijs. Het gaat er ook om hoe klanten worden benaderd als de dienstverlening, om wat voor reden dan ook, niet optimaal is. Of als de klant ontevreden is over wat hem overkomt.

In dit kwartaal onderzoeken we op basis van de bij het OV loket ingediende klachten wat de mening van reizigers is over de klantvriendelijkheid van vervoerders en van Klantenservice OV-chipkaart. We kijken niet alleen naar de inhoudelijke klacht en wat de vervoerder of Klantenservice OV-chipkaart eraan doet om die klacht op te lossen. We kijken vooral naar de manier waarop vervoerders en Klantenservice OV-chipkaart met de klagers omgaan. Maar we bekijken ook meer in het algemeen naar de behandeling van reizigers.

Klantvriendelijkheid is een breed begrip; daarom hebben we een onderverdeling gemaakt in specifieke onderwerpen, namelijk het functioneren van klantenservices, (rij)gedrag van personeel, procedures rond abonnementen en het verlengen en overzetten van producten op een nieuwe OV-chipkaart en informatievoorziening. Het OV loket vertelt telkens wat naar onze mening goed gaat en hoe andere dingen wellicht beter zouden kunnen.

#### a. Klantenservice

Eén van de belangrijkste aspecten waaraan je klantvriendelijkheid kunt afmeten is wat reizigers zeggen over de klantenservice van bedrijven. We kijken hierbij eerst naar de Klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems.

#### Klantenservice OV-chipkaart

In april, mei en juni van dit jaar waren er problemen met het terugstorten van saldo, zo blijkt uit een bericht dat eind juni/begin juli op [www.OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl) stond: “*Heb je enige tijd*

*geleden je persoonlijke of anonieme OV-chipkaart beëindigd en is je overgebleven saldo nog niet teruggestort? Wegens grote drukte hebben we vertraging opgelopen in het afhandelen van deze aanvragen en daardoor duurt het ongeveer een week langer voordat je je geld ontvangt. Onze excuses hiervoor.”*

Wij hebben Klantenservice OV-chipkaart gevraagd welke acties ondernomen worden om deze achterstanden snel in te lopen. Men liet ons weten dat er inderdaad een tijdelijke achterstand was, omdat er in die periode veel kaarten verliepen en omdat Klantenservice OV-chipkaart kaarthouders een brief had gestuurd met de mededeling dat de kaart bijna was verlopen. Hierdoor kwamen er meer formulieren dan gebruikelijk binnen. Begin augustus was de achterstand ingelopen.

Reizigers klaagden met betrekking tot Klantenservice OV-chipkaart in het afgelopen kwartaal verder over:

- de late beantwoording van mails;
- de telefonische bereikbaarheid van de klantenservice en de hoge kosten (€ 0,50 per gesprek en gebruikelijke belkosten). Goed nieuws voor de reizigers is dat vanwege een uitspraak van het Europese Hof vanaf 1 juli het bedrag van € 0,50 vervalt. De beller betaalt dan alleen zijn eigen belkosten;
- tegenstrijdige antwoorden. Reizigers hebben soms het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden;
- telkens een andere medewerker aan de lijn, geen vaste contactpersoon;
- de levertijd van een nieuwe OV-chipkaart.

We hebben deze ervaringen van reizigers besproken met Klantenservice OV-chipkaart. Men betreurt het dat de beleving van deze reizigers zo is geweest. De organisatie stelt dat de grondhouding is dat elke reiziger zo snel mogelijk geholpen wordt om weer probleemloos te reizen in het OV of een vraag of klacht op te lossen.

Enkele voorbeelden:

*Mijn OV-chipkaart is sinds gisteren onzichtbaar beschadigd. Als ik in/uitcheck doet hij het de ene keer wel, andere keer niet. Vandaag wil ik een vervangende kaart aanvragen. Dit wil ik telefonisch doen. Ik heb vier keer gebeld, maar krijg geen medewerker aan de lijn, alleen een keuzemenu en daarna wordt de telefoonverbinding verbroken. Vervolgens wil ik het via ov-chipkaart.nl regelen. Mijn kaart is niet gekoppeld, maar wanneer ik dit wil doen lukt het niet. Vervolgens hebben zij een ander mailadres van mij, waardoor ik alleen per post een koppeling kan aanvragen. Ik kan dus niet gewoon mijn kaart vervangen binnen een paar werkdagen. En ik mag zelf tussentijds de reiskosten dragen.*

Het is vervelend dat het zoveel moeite kost om een vervangende kaart aan te vragen. Als je via de website wilt melden dat je kaart defect is en een nieuwe wilt aanvragen, moet je eerst

een account aanmaken op de website. Als je geen internet hebt of geen account wilt aanmaken, kun je telefonisch informatie opvragen. In het geval van bovenstaande kaarthouder was het erg lastig telefonisch contact te krijgen. Klantenservice OV-chipkaart liet ons weten dat men in verband met privacyvoorschriften van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) verplicht is enkele noodzakelijke controles uit te voeren, voor de koppeling kan plaatsvinden. De procedure rond het koppelen is onlangs verbeterd en men werkt aan een verdere optimalisatie.

*Ik wilde mijn nieuwe persoonlijke OV-chipkaart gebruiken, waar mijn studentenreisproduct al op stond, maar hij deed het niet. Als oplossing gebruikte ik mijn anonieme kaart, waar mijn tijdelijke reisproduct op stond. Even later kreeg ik een e-mail dat mijn product was geblokkeerd. Toen ik later op de dag belde met Klantenservice OV-chipkaart beweerde de medewerker dat alles in de brief stond die ik had gekregen met mijn nieuwe kaart en toen ik het aan haar voorlas en liet zien dat dit nergens stond, bleef ze beweren dat wat gebeurd was niet klopte.*

Het OV loket heeft deze reiziger geadviseerd nogmaals met Klantenservice OV-chipkaart contact op te nemen vanwege de blokkade. Het zou niet zo moeten zijn, maar soms is het een oplossing om nog een keer te bellen zodat je een ander aan de lijn krijgt die je beter helpt. Wel kun je dan aangeven dat de vorige medewerker die je hebt gesproken je niet goed heeft geholpen. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kan het OV loket mogelijk een rol spelen. Klantenservice OV-chipkaart heeft hierover gezegd dat men er naar streeft om alle vragen en klachten zoveel mogelijk in één telefoongesprek te willen oplossen.

Ook ontving het OV loket enkele klachten over de lange levertijd van nieuwe OV-chipkaarten. Uit een reactie van Klantenservice OV-chipkaart blijkt dat de productie van nieuwe OV-chipkaarten in het tweede kwartaal op enkele dagen niet goed verliep, waar deze en misschien andere reizigers ook last van hebben gehad.

*Ik verloor mijn OV-chipkaart in de trein en vroeg daarom een nieuwe persoonlijke OV-chipkaart (met foto) aan. De kaart kwam maar niet, zodat ik meerdere malen contact heb opgenomen met Klantenservice OV-chipkaart. Ik werd niet goed geholpen en niet begrepen. Inmiddels waren de kosten van de nieuwe kaart wel van mijn rekening afgeschreven. Op 13 juni werd ik gebeld door een medewerker die zei dat ik alleen nog een pasfoto op hoefde te sturen en dan zou de kaart direct worden opgestuurd. Ik heb echter nog steeds geen OV-chipkaart ontvangen.*

De Klantenservice OV-chipkaart en de studente kwamen er niet uit. Het OV loket heeft de zaak in behandeling genomen en voorgelegd aan onze contactpersoon bij Klantenservice OV-chipkaart. Daarbij werd duidelijk dat het koppelen van de foto niet lukte omdat er nog

een oudere OV-chipkaart van de studente actief was. Verder ging het opsturen van de foto mis door een verkeerd e-mailadres. Nadat dit opgehelderd was (waarom kon dit wel door onze contactpersoon bij Klantenservice OV-chipkaart en niet in eerste instantie door de klantenservicemedewerker uitgezocht worden?) kon de nieuwe kaart geleverd worden.

Klantenservice OV-chipkaart liet ons weten dat het bewust beleid is dat de eerstelijns klantenservicemedewerkers beperkt inzage hebben op privacygevoelige gegevens zoals pasfoto's. Men liet ons tevens weten dat deze case wordt meegenomen in de kwaliteitsbesprekingen met medewerkers, zodat medewerkers eerder de kern van het probleem herkennen, waardoor men sneller tot een oplossing komt.

Overigens is het advies om bij een verloren kaart een vervangende OV-chipkaart aan te vragen en geen nieuwe kaart, omdat bij een vervangende kaart reisproducten en het automatisch opladen worden overgezet. Misschien dat dit in bovenstaande case ook een rol speelde, waardoor het langer duurde voordat de klant weer kon reizen.

Daarnaast ontvingen wij een klacht over een kaart die geblokkeerd had moeten zijn, maar niet geblokkeerd was. Het kwam de kaarthouder op extra kosten te staan.

*Ik ben mijn studentenreisproduct verloren. Ik heb direct contact opgenomen om mijn kaart te laten blokkeren en heb een nieuwe OV-chipkaart aangevraagd. Ik wachtte een paar dagen, maar de nieuwe OV-chipkaart kwam niet binnen. Toen ik belde, werd gezegd dat er iets fout was gegaan en dat mijn OV-chipkaart er binnen drie werkdagen zou zijn. Uiteindelijk heb ik mijn kaart ontvangen. Vervolgens kreeg ik een e-mail dat iemand met mijn oude OV-chipkaart aan het reizen was en dat die kaart dus niet geblokkeerd was, terwijl ik dit al had doorgegeven! Toen kreeg ik een brief dat ik € 2,43 moest storten omdat het saldo op de oude kaart negatief was. En dit terwijl er nog saldo op mijn oude OV-chipkaart stond, dat ik terug hoor te krijgen. Tijdens het vijfde contactmoment werd mij gezegd dat ik via de site een klacht kan indienen en dat ik dan verder geholpen zou worden.*

Als een verloren kaart geblokkeerd wordt, zou het onmogelijk moeten zijn er nog mee te reizen. Waarschijnlijk is er in dit geval bij Klantenservice OV-chipkaart een fout gemaakt, waardoor de kaart actief bleef en de vinder/dief ermee kon reizen. De hoofdregel is dat een reiziger wordt gecompenseerd als er op zijn kaart nog gereisd wordt na de melding verloren/gestolen kaart. We hebben de reiziger aangeboden te bemiddelen wanneer hij er niet uitkomt met Klantenservice OV-chipkaart.

Dat de student bij het vijfde contactmoment te horen krijgt dat ze via de site een klacht moet indienen en dan pas verder geholpen wordt, vinden wij niet klantvriendelijk. Klantenservice OV-chipkaart zegt hierover dat dit ook niet conform hun werkwijze is. Het OV

loket draagt de details van deze zaak over aan Klantenservice OV-chipkaart, zodat dit verder onderzocht kan worden.

De reiziger die onderstaande klacht indiende had het gevoel dat hij van het kastje naar de muur werd gestuurd tussen Klantenservice OV-chipkaart, OV Fiets en de NS klantenservice.

*Uit een brief van Klantenservice OV-chipkaart, ontvangen op 12 juni: "...Oude kaart verloopt eind juli. Dit is de nieuwe kaart. OV fiets-abonnement moet u zelf koppelen aan uw nieuwe OV-chipkaart via de website van de organisatie die het abonnement uitgeeft."*

*Dit heeft me een uur gekost en bleek niet nodig, want mijn OV Fiets-abonnement was - zo bleek bij telefonische navraag - toch al gekoppeld aan de nieuwe OV-chipkaart. De medewerkster van Klantenservice OV-chipkaart kon echter niet zeggen of ik nog met de oude kaart kon reizen of OV fiets kon gebruiken. Totale onduidelijkheid bij welke instantie ik moest zijn. Ik ging naar OV fiets. Mijn OV fiets-wachtwoord werkte niet meer en het opvragen van een nieuw wachtwoord kon ook niet. Idem bij Mijn NS. Dat account moest opnieuw geactiveerd worden door een medewerkster van de NS-klantenservice. In Mijn NS kan ik noch mijn huidige noch mijn nieuwe OV-chipkaart invoeren, want ik krijg beide keren een foutmelding.*

In het geval van deze reiziger ging het vooral fout omdat er drie organisaties bij het probleem betrokken waren en omdat de informatie in de brief van Klantenservice OV-chipkaart over het koppelen niet juist was. Haar OV fiets abonnement was al overgezet, dus hoefde ze zelf niet meer te koppelen. Formeel is NS verantwoordelijk voor problemen rond het OV fiets-abonnement en het Mijn NS-account. Belangrijk is echter dat Klantenservice OV-chipkaart en NS de afspraak hebben dat een reiziger maximaal één keer mag worden doorverwezen. Al het andere zou achter de schermen via een 'vangnet' tussen beide instellingen opgevangen moeten worden. Uit het feit dat de reiziger zelf met alle drie organisaties contact moest opnemen, voordat er duidelijkheid was over haar klacht, blijkt dat dit vangnet in dit geval niet goed heeft gewerkt.

## Nederlandse Spoorwegen

Ook over de klantenservice van de Nederlandse Spoorwegen ontving het OV loket dit kwartaal klachten. Reizigers klagen over de lange termijnen die verstrijken bij het beantwoorden van vragen en de behandeling van klachten. Dit kan oplopen tot vijf weken, terwijl de NS zelf op de website zegt dat mensen binnen vijf werkdagen een reactie krijgen. Helaas is dit probleem niet nieuw. In de rapportage over het vierde kwartaal van 2016 schreven wij al over de lange afhandelingstermijn van klachten en vragen door de klantenservice van NS. NS bleek een achterstand te hebben in de afhandeling van e-mails en brieven. NS liet toen weten te werken aan een verbetering van de processen. Daarnaast kregen reizigers het advies zaken via Mijn NS te regelen. Dat zou sneller gaan dan een mail naar NS sturen.

In maart 2017 nam het OV loket opnieuw contact op met NS omdat er nog steeds achterstanden bleken te zijn. NS liet toen weten dat er een extra team werd opgeleid om oude klachten te behandelen en claims voor 'Geld Terug Bij Vertraging' af te wikkelen. Reguliere klachten zouden volgens NS wel binnen de normale reactietijd van vijf dagen behandeld worden door de klantenservice.

Ook in het tweede kwartaal van dit jaar meldden reizigers ons echter dat ze lang moesten wachten op een reactie van NS op hun vraag of klacht. Hieronder enkele voorbeelden:

*Ik heb meer dan vijf weken geleden een klacht ingediend bij de NS, maar nog steeds geen reactie. In de algemene voorwaarden staat dat ik binnen vier weken antwoord moet krijgen (of een indicatie wanneer ik antwoord kan verwachten). Bellen en contact via Facebook heeft geen resultaat, ze zeggen dat ik rustig moet wachten en negeren het feit dat ze de algemene voorwaarden overtreden.*

Soms leiden lange afhandeltermijnen ertoe dat een abonnement niet tijdig wordt stopgezet.

*Op 13 april heb ik bij NS geprobeerd online mijn abonnement per de eerst mogelijke datum stop te zetten. Volgens de website van NS kan dat alleen telefonisch, want ze lopen achter met zowel de mail- als de postafhandeling. Omdat ik per 1 mei een andere baan zou krijgen wilde ik vanaf 6 mei (de verlengingsdatum) mijn abonnement stopzetten. Dat kon volgens de medewerker. Ik was nog ruim op tijd. Op 11 mei bleek er toch weer € 99 van mijn rekening te zijn afgeschreven. Meteen gebeld met NS. De medewerker zei dat er 6 juni was ingevoerd. Op mijn klacht dat dit door NS foutief was ingevoerd, kreeg ik te horen dat ze daar verder niets aan kunnen doen.*

*Ik heb een Altijd Vrij abonnement inclusief 'tram bus en metro vrij', verloopdatum 28 april 2017. Sinds 1 januari 2017 ben ik bezig het 'bus tram en metro vrij' eraf te halen. Dit krijgt NS niet voor elkaar. Herhaaldelijk gebeld en er zijn verschillende toezeggingen gedaan, echter zonder resultaat. Ik heb op 9 mei weer gebeld. Ik moest nog maar even geduld hebben,*

*ongeveer tien werkdagen zei de medewerker. Ik heb een officiële klacht ingediend bij NS en gevraagd wat ik als compensatie krijg. Toch is nu weer een maandtermijn van mijn rekening afgeschreven.*

Als de reiziger in zijn eerste abonnementsjaar zit, kan het abonnement nog niet beëindigd worden, maar door de achterstand in afhandeling van klachten blijft de reiziger in het ongewisse. Omdat het OV loket door NS was geïnformeerd over de achterstanden, hebben we deze informatie doorgegeven aan reizigers die zich met een klacht bij ons meldden. Als een reiziger van zijn of haar klacht een ontvangstbevestiging had gekregen, was ons advies de afhandeling van de klacht toch maar gewoon af te wachten. Een parallelle stroom klachten aanleveren via het OV loket zou wellicht alleen maar contraproductief werken. Uiteraard hebben we reizigers die het niet eens zijn met een afwijzing van een klacht wel aangeboden te bemiddelen, als we daartoe mogelijkheden zien.

In juli heeft NS ons laten weten dat er nog steeds achterstanden zijn, vooral bij de afhandeling van claims (Geld Terug bij Vertraging/GTBV) en bij het beantwoorden van vragen over contracten en abonnementen. NS laat extra mensen instromen om de achterstanden weg te werken. Deze mensen moeten eerst opgeleid worden. NS verwacht dat de achterstanden pas in oktober weggewerkt zullen zijn, onder andere omdat er door de zomervakantie een lagere bezetting op de klantenservice is.

Samenvattend moeten we concluderen dat de NS klantenservice al sinds het vierde kwartaal van 2016 een achterstand heeft in de afwikkeling van klachten en claims. Dat is niet klantvriendelijk en heel vervelend voor de reizigers. De achterstand leidt bovendien weer tot extra mail- en telefoonverkeer bij NS. De door NS aangekondigde maatregelen om extra mensen te laten instromen klinken hoopvol, maar er zijn nog steeds achterstanden. De NS meldt ons dat er hard gewerkt wordt en dat men de achterstanden langzaam maar zeker aan het inlopen is. Sinds augustus heeft NS bovendien een nieuw online GTBV-systeem in gebruik genomen dat, aldus NS, op een veel snellere manier claims kan afwickelen. We blijven het volgen en hopen dat al deze maatregelen ertoe zullen leiden dat NS zijn afhandeltermijn van vijf dagen weer kan garanderen.

#### **b. Restitutie van saldo of geld terug bij vertraging**

Ook bij de restitutie van saldo of geld terug bij vertraging, waaraan we in de vorige kwartaalrapportage uitgebreid aandacht hebben besteed, speelt klantvriendelijkheid een grote rol. De reiziger die onderstaande klacht indiende bij het OV loket moest 3,5 maand wachten op restitutie van een dubbel afgeschreven opstaptarief door een verkeerde instelling van de incheckapparatuur in de bus van Syntus.

*Om naar station Amersfoort te komen, heb ik eerst een bus richting Utrecht genomen, om vervolgens over te stappen op een bus richting het station. Daar viel het me op dat het*



*opstaptarief twee keer was afgeschreven. Op mijn reisoverzicht bleek dat in de eerste bus de tijd van het in/uitchecken op een uur te vroeg stond. Dit heb ik bij Syntus gemeld en ze zouden het teveel afgeschreven geld op mijn rekening terugstorten. Ik ben er meerdere keren achteraan gegaan en elke keer wordt gezegd dat het geld wordt overgemaakt, maar na 3,5 maand heb ik nog steeds niks ontvangen.*

Het OV loket heeft Syntus gevraagd waarom dit zo lang duurde en waarom mevrouw zelf meerdere keren moest bellen. Syntus heeft laten weten dat het probleem te maken had met de afdeling facturatie. De reiziger heeft het geld inmiddels ontvangen. Wij zijn wel van mening dat het niet nodig zou moeten zijn dat een reiziger meerdere keren zelf aan de bel moet trekken. Eén keer moet voldoende zijn om het geld teruggestort te krijgen.

### **Hoever reikt de zorgplicht van een vervoerder?**

Wegens werkzaamheden van NS tussen Hilversum/Weesp en Almere Oostvaarders moest een reiziger, die van Zeist naar Lelystad reisde, vanaf Weesp gebruik maken van door NS ingezette bussen, die gereden werden door Connexxion. Dit leidde tot veel vertraging. Normaal gesproken kunnen reizigers geen beroep doen op Geld Terug bij Vertraging, wanneer werkzaamheden zijn aangekondigd. Maar wanneer er van alles mis gaat met het vervangend vervoer, moet je soms als vervoerder iets extra's doen.

*Ik woon in Zeist en had een afspraak in Lelystad. Wegens werkzaamheden bij NS moest ik een deel van het traject van Weesp naar Almere Oostvaardersplassen met de snelbus van Connexxion om daarna verder met de trein naar Lelystad te reizen. De rit van Weesp naar Almere zou ongeveer 20 tot 30 minuten duren, maar omdat de buschauffeur niet wist dat de A1 bij Muiderberg was afgesloten probeerde hij binnendoor naar Almere te rijden. We hebben uiteindelijk twee uur lang (in de file) rondgereden. Uiteindelijk kwamen we weer aan op station Weesp. Hierdoor heb ik mijn afspraak gemist en heb ik uiteindelijk vijf uur voor niets gereisd. Het ergste is misschien nog wel dat de buschauffeur helemaal niets uitlegde toen we weer aankwamen bij Weesp, maar gewoon uit de bus stapte. Iedereen was natuurlijk erg boos op hem. Ook de NS-medewerkers ter plekke hielpen ons niet. Ik heb vanochtend geklaagd bij NS en gevraagd om restitutie van mijn reisgeld, maar ze wilden slechts dat gedeelte van de reis restitueren dat ik met NS had gereisd. Ik heb echter door hun fout mijn afspraak gemist en vijf uur lang voor niets gereisd.*

Normaal gesproken kunnen reizigers geen beroep doen op Geld Terug bij Vertraging, wanneer werkzaamheden zijn aangekondigd. Maar wanneer er van alles mis gaat met het vervangend vervoer, ligt dat toch anders.

NS gaf aan dat niet zij, maar Connexxion verantwoordelijk was voor de problematische busrit. Maar er was sprake van een bus, die door NS was geregeld vanwege het feit dat er geen treinen reden tussen Weesp en Almere-Oostvaarders. Connexxion heeft inderdaad

flinke steken laten vallen. Maar is de opstelling van NS klantvriendelijk? Je zou hier ook anders mee om kunnen gaan. Het is naar onze mening niet terecht dat NS adviseert: "Ga maar naar Connexxion en vraag daar restitutie aan voor dat deel van je reis." NS had beter kunnen zeggen; "Wat ontzettend vervelend dat dit zo is misgegaan doordat de buschauffeur u niet op de plaats van bestemming bracht. Wij zorgen dat u alle kosten vergoed krijgt." En dan had NS dit achter de schermen kunnen regelen met Connexxion.

### **c. Ingewikkelde procedures rond opzeggen, verlengen en overzetten van abonnementen**

Nederland is behoorlijk gewend aan de OV-chipkaart. In de klantenbarometer van CROW, kennisorganisatie op het gebied van verkeer en vervoer, kreeg de OV-chipkaart dan ook een dikke voldoende. Wel kunnen er problemen optreden als de geldigheid van de OV-chipkaart na vijf jaar afloopt en je als reiziger een nieuwe kaart moet aanschaffen. Dan moeten de oude abonnementen en producten als automatisch opladen overgezet worden. Ook als je je abonnement wilt opzeggen, moet je nogal wat handelingen verrichten, zoals het product bij een automaat van de kaart verwijderen. Hoe meer handelingen, hoe vaker zaken fout kunnen gaan. Reizigers klagen onder andere over de ingewikkelde procedure voor het opzeggen van abonnementen, problemen met het online stopzetten, na opzegging loopt de rekening toch door. Hoe gaat een klantenservice van een vervoerder daar mee om?

De reiziger die onderstaande klacht indiende, kwam er niet uit met de Klantenservice van NS toen hij zijn abonnement wilde opzeggen.

*Wij hebben al sinds 2014 problemen met ons NS-abonnement. Ik had een Businesscard maar ik ben met pensioen, dus ik heb de kaart niet meer nodig. Mijn vrouw had een voordeelurenkaart en staat nu als Dal Voordeel geregistreerd bij NS. Ik kwam erachter dat niet het juiste bedrag werd afgeschreven, namelijk € 50,- in plaats van € 62,-. Ook hadden wij geprobeerd ons gezamenlijk account te splitsen, maar hierbij kwam mijn foto terecht op de kaart van mijn vrouw. Ik vind het logisch dat het te weinig betaalde alsnog moet worden terugbetaald, maar wil nu wel dat het juiste bedrag wordt afgeschreven voor het juiste abonnement en met de juiste gegevens en foto. Ook vind ik het vervelend dat ik telkens een ander aanspreekpunt heb bij NS.*

Als er zoveel onduidelijkheid is over het abonnement en er meerdere zaken misgaan, is de hulp van een telefonisch klantenservice vaak ontoereikend. De klant heeft geen vaste behandelaar en moet elke keer opnieuw telefonisch zijn verhaal doen bij een nieuwe medewerker. De reiziger kwam er niet uit met NS. De zaak kon alleen opgelost worden toen het OV loket een bemiddeling startte. Wij hebben een vaste contactpersoon bij NS, die de zaak grondig heeft uitgezocht en heeft meegedacht. Daardoor konden wij na enige tijd de

reiziger melden dat de zaak was opgelost. NS heeft voor de klant een nieuw 2<sup>e</sup> klas dalurenabonnement met Keuzedagen aangemaakt.

Onderstaande klacht gaat over een abonnee van Connexxion die ten onrechte betalingsherinneringen kreeg.

*Ik heb al jaren een Breng Vrij abonnement. Aan het begin van het jaar heb ik bij het aanvragen voor het nieuwe jaar per ongeluk het rekeningnummer van mijn man ingevuld. Ik heb de klantenservice gebeld, waar men mij vertelde dat ik het maar per mail moest laten veranderen, dit zou het snelst zijn. Hierop gelijk een mail gestuurd en een bevestiging gekregen dat het bedrag van mijn bankrekening afgeschreven zou worden. Een paar dagen later ontving ik toch een mail dat ik nog een betaling moest doen. Waarschijnlijk hadden mijn mail en de betalingsdatum elkaar gekruist.*

*Omdat er nog steeds niks van mijn eigen rekening was afgeschreven heb ik opnieuw een mail gestuurd. Tot mijn verbazing kreeg ik vandaag een mail van Connexxion dat er bij mijn bank problemen zouden zijn geweest en er zodoende niks afgeschreven kon worden. Mijn rekeningnummer is goed ingevuld, ik ben geen wanbetaler en ik heb altijd een positief saldo op mijn rekening staan. Dat men mij dreigt met een incassobureau terwijl ik een trouwe klant ben, is mij een brug te ver.*

Wij hebben namens de reiziger contact opgenomen met Connexxion, omdat wij vermoeden dat er intern bij de vervoerder iets niet goed gaat. Mevrouw had immers de instructies van de klantenservice opgevolgd. Connexxion meldde ons dat er bij de instellingen van het OV-bedrijf iets verkeerd bleek te staan, waardoor de incasso niet lukte. Connexxion heeft dit gecorrigeerd en de klant excuses aangeboden.

Bij geautomatiseerde systemen kan altijd iets mis gaan. Wat we hier echter zien is dat de vervoerder meteen de verantwoordelijkheid bij de reiziger legt. Het zou in dit geval en in soortgelijke gevallen klantvriendelijker zijn als de vervoerder voordat incassobrieven verstuurd worden, checkt of dit wel terecht is en of de fout misschien ook bij de vervoerder kan liggen.

Een ander voorbeeld betreft een reiziger die een abonnement had aangeschaft. Hij wilde het saldo dat nog op zijn OV-chipkaart stond (€ 50) terug laten storten. Hij had dit saldo niet meer nodig, want hij zou alleen op zijn abonnement reizen. De reiziger ging ervan uit dat dit geld gewoon teruggestort kon worden. Hij nam contact op met de klantenservice van NS (op het station en telefonisch) en Klantenservice OV-chipkaart, maar beide organisaties vertelden hem dat dit niet mogelijk is.

*Ik kreeg de volgende opties aangeboden:*

*1) Wachten tot mijn OV-chipkaart niet meer geldig is. Dat is op 13 november 2018 en dat*

*betekent dat ik ruim anderhalf jaar niet over mijn geld kan beschikken.*

*2) Als het saldo tussen € 0,- en € 30,- zou zijn, kan ik het terugvragen bij een balie van een vervoerder in de buurt tegen betaling van € 1,- administratiekosten. Dan zou ik nu eerst € 20,- moeten verreizen, terwijl ik net een abonnement heb aangeschaft*

*3) Ik kan mijn OV-chipkaart ongeldig laten verklaren en een nieuwe aanvragen voor € 7,50.*

De reiziger was verbaasd dat dit de enige mogelijkheden waren om zijn geld terug te krijgen. Het OV loket is met hem van mening dat dit niet klantvriendelijk is. We vragen de vervoerders en Klantenservice OV-chipkaart om deze procedure te verbeteren. Misschien kan nagedacht worden over een systeem waarbij reizigers via hun account op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) zelf hun saldo kunnen beheren (zowel opladen als terugstorten). Is dat niet mogelijk, dan zou het al kunnen helpen als je via dat account aan Klantenservice OV-chipkaart kunt vragen om het geld dat nog op je kaart staat terug te storten op je rekening. Het gaat tenslotte om het eigen geld van reizigers.

Op onze vraag aan Klantenservice OV-chipkaart of er een klantvriendelijker oplossing kan komen voor het terugvragen van reissaldo, liet Klantenservice OV-chipkaart ons weten dat dit probleem onderkend wordt, zowel voor kaarthouders die overstappen naar een abonnement als voor kaarthouders die overstappen naar 'achteraf betalen' producten, zoals de NS Businesscard. Een projectgroep doet momenteel onderzoek naar de mogelijkheden om het saldo terug te geven zonder de kaart te beëindigen.

Tenslotte, in hoeverre denkt de vervoerder mee als onverhoopt blijkt dat iemand een verkeerd abonnement heeft aangeschaft? Daarover gaat onderstaande klacht:

Het tussentijds aanpassen van een NS trajectabonnement leidde tot problemen bij een Syrisch gezin. Een vader sloot voor zijn schoolgaande zoon een abonnement bij NS af voor het traject Borne-Almelo. Omdat de zoon kort daarna naar een andere school ging, moest het traject aangepast worden naar Borne-Enschede. Volgens de voorwaarden is het mogelijk het traject tussentijds te wijzigen. In het telefoongesprek zegde NS toe de abonnementswijziging telefonisch in orde te maken. Toch werd in de tijd daarna voor beide abonnementen geld afgeschreven. Toen bleek dat de zoon de opzegging van het eerste abonnement nog had moeten bevestigen bij de automaat. De indiener van de klacht zegt dat hij daarover niet was geïnformeerd.

Pogingen om het teveel betaalde abonnementsgeld (€ 225) terug te vragen, strandden. Via bemiddeling van het OV loket laat NS weten dat de familie volgens de voorwaarden geen recht heeft op terugbetaling. Wij dringen aan op coudance. Het kan zijn dat door de taalbarrière de informatie dat de kaart nog bij een automaat moest worden beëindigd niet goed is overgekomen. Bovendien blijft de jongen gewoon klant. NS besluit uiteindelijk toch een uitzondering te maken. Kort daarna wordt het teveel betaalde abonnementsgeld

teruggestort. Dat dit probleem pas na bemiddeling door het OV loket opgelost kon worden maakt duidelijk dat er soms wat extra's moet gebeuren voor een klantvriendelijke oplossing.

#### **d. Personeel**

Personeel is een belangrijke factor in de tevredenheid van reizigers. Reizigers vinden het fijn als een buschauffeur 'Goedemorgen' zegt (dat geldt andersom natuurlijk ook) en even wacht met wegrijden tot je zit. Ook als iemand op het perron of bij een bushalte vraagt of dit de juiste trein of bus is, is het prettig als je een vriendelijk antwoord krijgt. Ook meedenken met de reizigers en wat extra informatie geven, kan ervoor zorgen dat de reizigers zich gezien voelen.

Wij besteden vooral aandacht aan enkele klachten die we over buschauffeurs hebben ontvangen. Deze klachten hebben meestal betrekking op:

- rijgedrag;
- niet stoppen voor reizigers die mee willen;
- informatievoorziening door rijdend personeel;

*In het kleine stukje tussen station Breda en Vlaszak is de chauffeur van Arriva twee keer door rood gereden. De eerste keer reed de chauffeur bijna drie auto's aan. De tweede keer trapte hij uit het niets vol op zijn rem, waardoor iedereen naar voren gelanceerd werd. Ik heb mijn hand opengehaald en mijn been bezeerd. Ik geloof dat er nog meer gewonden waren, maar ik ben zo snel mogelijk uitgestapt. De chauffeur reed gewoon vrolijk verder alsof er niks gebeurd was. Als het goed is, is er nog bloed op de vloer te vinden.*

Arriva heeft ons laten weten dat het bedrijf deze klacht ook heeft ontvangen. Men heeft de klager gevraagd het lijnnummer door te geven om de betreffende chauffeur te kunnen achterhalen. Klachten over (rij)gedrag worden door Arriva met de ritgegevens doorgestuurd naar de betreffende teammanager, waar de klacht wordt uitgezocht en besproken met de betreffende chauffeur. Er wordt altijd hoor en wederhoor toegepast, aldus Arriva.

Onderstaande klachten over klantvriendelijkheid van buschauffeurs hebben betrekking op Connexxion.

*Vandaag wilde ik de bus van Connexxion pakken voor mijn werk. Ik kwam aanlopen en zag de bus stoppen. Snel liep ik er naar toe, iemand stapte uit en de deur ging recht voor me dicht, de buschauffeur keek niet eens om. Ik klopte nog op de deur maar de buschauffeur keek niet eens en reed gewoon weg. Hierdoor miste ik mijn aansluiting naar mijn werk. Helaas rijdt er maar één bus in het uur, daardoor kan ik nu niet op tijd zijn. Ik vind het erg naar dat er zo slecht word opgelet door de chauffeur.*

*Waar is de klantvriendelijkheid? Ik vroeg aan de chauffeur van Connexxion: "Hoe laat gaat de volgende bus?" Heel onverschillig antwoordde hij: "Weet ik het?" Ik vind dit ongepast tegen een oudere dame (77). Hopelijk wordt deze man op zijn gedrag aangesproken.*

Het OV loket vindt de reactie van deze chauffeur niet alleen ongepast bij een oudere dame. Dit is ongepast gedrag tegen alle reizigers. De reiziger mag verwachten dat een chauffeur je niet alleen op een veilige manier van A naar B brengt, maar ook informatie verstrekt als je iets wilt weten over je (vervolg)reis.

Connexxion heeft ons laten weten dat iedere klacht naar de leidinggevende van de betreffende chauffeur gaat met het verzoek de chauffeur om zijn reactie te vragen en eventueel tot de orde te roepen. Op basis van het gesprek dat manager en chauffeur voeren, wordt een reactie opgesteld, die door de klantenservice vertaald wordt naar de reiziger. Daar staat dan in hoe de chauffeur het heeft ervaren en of en welke stappen genomen worden om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Het OV loket kan bij dergelijke klachten vaak niet actief bemiddelen. Veel reizigers hebben de wens om te weten hoe de klacht wordt afgehandeld door de vervoerder en of het betreffende personeelslid wordt aangesproken. Het OV loket begrijpt dat de afhandeling van dergelijke klachten altijd intern plaatsvindt in verband met de privacy van het personeel en dat reizigers daar hooguit een algemene terugkoppeling over krijgen.

#### **e. Informatievoorziening**

Het OV loket ontvangt regelmatig klachten van reizigers over onjuiste of onvolledige informatie door vervoerbedrijven. Goede informatievoorziening, vooral bij storingen, draagt bij aan klanttevredenheid. Bij onderstaande klachten was de informatievoorziening niet op orde. Wij hebben er begrip voor dat in de hectiek van een plotselinge verstoring het even kan duren voordat duidelijk wordt wat er aan de hand is, maar reizigers verwachten van de vervoerder wel goede informatie.

*Station Alphen. Defecte trein richting Utrecht. Eerst geen info, daarna info via conducteur. Intussen vertrok er vanaf een ander perron wel een trein naar Utrecht. Werd niet meegedeeld. Was niet meer haalbaar. Na ongeveer een uur werd de trein gekoppeld aan een andere die ons, zo verzekerde de conducteur, naar Utrecht zou slepen. Ik zat één minuut in de rijdende trein, toen dezelfde conducteur omriep dat de trein in Bodegraven ontruimd zou worden en dat we daar moesten wachten op een volgende trein. In Bodegraven moest weer lang gewacht worden en aangezien ik mijn afspraak nu echt zou missen, ben ik teruggegaan. Schande, deze behandeling van passagiers.*

*Op zaterdag 22 april 2017 om 14.05 uur stond ik in Leiden op het NS-station te wachten op bus 57 van Arriva richting Nieuw Vennep. Ik wilde naar Noordwijkerhout. De bus stond keurig*

*vermeld op de display met het perron erbij. Toen het zover was (14.18 uur) kwam er geen bus. Ik dacht: er zal vast een bus uitgevallen zijn, maar waar blijft dan de informatie op die display dat de bus uitgevallen is? Ook op de site 9292.nl stond deze bus zonder enige vertraging vermeld. Toen toch maar voor de zekerheid gewacht op de volgende bus 57, die ook weer op het scherm stond en die eveneens niet verscheen. Buspersoneel van andere bussen wist het ook niet. Ook de site 9292 gaf deze bus van 14.48 uur weer als normaal aan. Dat er wat uit kan vallen begrijp ik wel, maar geef dan alsjeblieft goede informatie. Je laat op deze manier de passagiers aardig in de kou staan. Ben helaas nooit in Noordwijkerhout aangekomen.*

*Trein van 17.06 uur op Amsterdam Centraal gepakt richting Hoorn Kersenboogerd. Wordt er één minuut voordat we station Hoorn binnenrijden omgeroepen dat de trein niet verder rijdt wegens "personele omstandigheden". Iedereen moest de trein verlaten en de trein vervolgde zijn weg (leeg). Belachelijk! Ook belachelijk dat dit pas zo laat werd omgeroepen, anders had ik nog ander vervoer kunnen regelen.*

*Vandaag wilde ik de bus naar mijn werk nemen en hiervoor was een overstap op het transferium nodig. De eerste bus van Connexxion 133 richting Oude-Tonge gaat goed en ik stap hier om 8.15 uur uit... vervolgens zou om 8.18 uur de 104 moeten vertrekken. Ik sta bij de juiste halte, houd zowel de digitale als de normale borden in de gaten en hij komt gewoon niet! Vervolgens kijk ik op de app, waar staat dat deze bus om 8:23 uur zou zijn geweest. Erg knap aangezien er in die tijd geen enkele bus voorbij was gekomen. Nu ben ik te laat op mijn werk. Dat dit één keer kan gebeuren, oké! Ik heb het echter nu al meerdere keren meegemaakt en dit lijkt mij niet oké!*

Bovenstaande klachten zijn een illustratie voor wat reizigers zoal voor hun kiezen krijgen bij een verstoring. Verstoken blijven van informatie is een belangrijke klacht bij reizigers. Zeker met de tegenwoordige hulpmiddelen (zoals de app van de vervoerder, 9292, digitale reisinformatieborden) zou informatie sneller bij de reiziger moeten kunnen zijn. Vervoerders zijn bij verstoringen gespitst op het zo snel mogelijk weer laten rijden van uitgevallen treinen of bussen, maar wij adviseren om evenveel aandacht en inspanning te besteden aan de informatie aan de reizigers.

Hoe zit het met de informatie op stations zelf? Een reiziger in Hengelo klaagde omdat hij op het station alleen informatie over NS kon krijgen en niet van Syntus die daar ook rijdt.

*Wel een balie van NS op station Hengelo, maar niet van Syntus voor algemene OV-informatie. Hoe kun je dan iets ter plekke regelen?*

Er zijn veel andere stations waar dit ook geldt. De OV-servicewinkels die al op enkele stations te vinden zijn, zijn een voorbeeld van goede informatievoorziening en klantvriendelijkheid. Den Haag Centraal was het eerste station waar in 2014 een gezamenlijke OV-servicewinkel werd geopend door NS en HTM. Inmiddels hebben ook

andere stations een OV–servicewinkel met de regionale vervoerder: Amsterdam Centraal (NS en GVB), Arnhem (NS en Breng), Breda (NS en Arriva), Eindhoven (NS en Hermes), Utrecht Centraal (NS en U–OV), Maastricht (NS en Arriva). Dit is een goede ontwikkeling en hopelijk zet dit zich door op andere stations.



## 4.2. Hoekse Lijn van Rotterdam naar Hoek van Holland

In april van dit jaar begon de gemeente Rotterdam met de uitvoering van het project Hoekse Lijn. De treinverbinding van Rotterdam Centraal naar Hoek van Holland is per 1 april opgeheven. Het traject tussen Schiedam en Hoek van Holland wordt omgebouwd van een gewone spoorlijn naar een moderne metrolijn. In Schiedam sluit de Hoekse Lijn straks aan op metrolijn B naar Nesselande. Er komen twee nieuwe metrostations: Maassluis Steendijkpolder en Hoek van Holland Noord. De overige stations worden omgebouwd en gerenoveerd. Na de ombouw stijgt op termijn (periode tot 2025) het aantal reizigers op de Hoekse Lijn met circa 40 procent, zo is de verwachting. Dit project zou in september 2017 afgerond moeten zijn. In de tussenliggende periode verzorgt RET vervangend vervoer in de vorm van bussen.

Het OV loket ontving in de eerste maanden na de start van de werkzaamheden regelmatig klachten over het vervangende vervoer. De piek van de klachten lag in april en mei. Bussen reden niet of niet op tijd, de frequentie van het aangeboden vervoer was te laag en er waren capaciteitsproblemen.

*Ik heb een klacht over de Hoekse Lijn. Bussen die niet komen op station Schiedam CS, wachten langs drukke weg, vijf minuten lopen. Staan als haringen in een ton, mensen die niet mee kunnen omdat de bus te vol is, dure ritprijs. Na een 100 procent foutscore had ik gisteren voor het eerst een gewone rit met een chauffeur die wachtte op mensen bij de halte enzovoorts. Ik reis op verschillende tijden met lijn 712 en er gaat veel mis: te vroeg vertrekkende bussen, te volle bussen, oplader stuk bij de halte, chauffeur die doorrijdt bij halte, heel hard rijden over de snelweg.*

*De treinverbinding Rotterdam CS naar Hoek van Holland is opgeheven sinds 1 april. Tijdelijk worden reizigers uit Hoek van Holland (ook scholieren uit het Westland) per snelbus vervoerd over de snelweg in bussen zonder gordel. Tijdens de spits zijn de bussen zo vol dat passagiers zelfs staan in de bus, die dan ruim 20 kilometer over de snelweg moet rijden. Ik ben daar zeer bezorgd over omdat bij een aanrijding de passagiers bijzonder groot gevaar lopen omdat zij geen gordel dragen. Dat RET vervangend vervoer met stadsbussen verzorgt is mooi, maar kunnen de belanghebbende gemeenten misschien zorgen voor veilige bussen, zodat RET alleen de chauffeurs levert? Het gaat hier om veiligheid van veel forensen.*

*Door het wegvallen van de NS op de Hoekse Lijn ben je nu aangewezen op de bus en metro. Dit staat ongeveer gelijk aan het teruggaan naar het stenen tijdperk. In ieder geval rijden nu bussen 156 naast de bussen 56. Alleen is niet duidelijk wanneer deze nu rijden. Bij de halte Vijfsluizen hoeft het niet zo te zijn dat de bus die als eerste komt ook als eerste weggaat. De reistijd is al verlengd, maar dan ook nog eens een slechte (geen) informatie waardoor je nog later thuis bent. Hiermee jagen ze mensen echt in de auto, want dat is straks gewoon sneller en ik neem aan dat dat niet de bedoeling is.*

Het OV loket heeft contact opgenomen met RET. Het OV-bedrijf erkende dat men de eerste weken te kampen had gehad met enige aanloopproblemen. In april en mei zijn vervolgens (zichtbare en minder zichtbare) verbeteringen doorgevoerd, ook in de dienstregeling. Medio april heeft RET een klantenonderzoek uitgevoerd. Volgens RET gaven de reizigers het product 'Vervangend Vervoer' als rapportcijfer een 6,7. RET heeft aangegeven dat verstoring van de dienstregeling als gevolg van files op de A20 (vanwege ongeval, drukte in spits, strandverkeer) onontkoombaar is. Bijkomend probleem is dat de bussen die het vervangend vervoer verzorgen, niet zijn uitgerust met een 'trackingsysteem', waarmee RET de reizigers snel op de hoogte zou kunnen stellen van verstoringen.

Begin juli 2017 heeft de opdrachtgever voor de ombouw van de Hoekse lijn, Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) samen met het Projectbureau Hoekse Lijn van de gemeente Rotterdam laten weten dat de oplevering vertraging heeft opgelopen. Door onder andere onverwachte bodemvervuiling en problemen met de ontwikkeling van de beveiligingssoftware is de opleverdatum opgeschoven naar februari 2018.

Het OV loket besloot opnieuw contact op te nemen met RET om te vragen wat deze vertraging betekent voor de reizigers op dit traject. RET liet ons weten dat het zo snel mogelijk afronden van de ombouw de hoogste prioriteit heeft, zodat bewoners langs de lijn vanaf september geen overlast meer ervaren van de werkzaamheden. Op onze vraag of het klopt dat de dienstuitvoering van het vervangend busvervoer niet altijd even vlekkeloos verloopt, reageert RET als volgt:

"In het algemeen wordt redelijk op tijd gereden en is de uitval beperkt. Sinds de afsluiting van de Maastunnel is het verkeer door de Beneluxtunnel toegenomen en staat het verkeer rond het Kethelplein vaker vast. Vooral in de middagspits hebben de sneldiensten richting Maassluis en Hoek van Holland daar last van (bussen raken vertraagd). Om de file heen rijden (door de bebouwde kom van Schiedam en Vlaardingen) levert helaas geen tijdwinst op. Ook het verkeer op het onderliggende wegennet is toegenomen. Na de vakantieperiode kan dit het vervangend vervoer (nog meer) parten gaan spelen", aldus RET.

Voor de reizigers op de Hoekse Lijn betekent de nieuwe planning dat zij tot februari 2018 zijn aangewezen op het vervangend busvervoer en meer last zullen hebben van vertragingen. RET heeft aangekondigd aanvullende maatregelen te treffen om de dienstverlening te verbeteren en ongemak voor de reizigers te beperken. Zo is het bedrijf op 21 augustus 2017 met een proef gestart, waarbij doordeweeks extra spitsritten worden ingezet tussen Vlaardingen Centrum en Schiedam Centrum (lijn 714).

Omdat het traject door RET van NS is overgenomen heeft dit ook consequenties voor NS-abonnementhouders met bijvoorbeeld een trajectabonnement.

Wij vroegen NS hoe de klanten met een abonnement voor dit traject zijn geïnformeerd. NS liet ons weten dat alle klanten met een (traject-)abonnement op de Hoekse Lijn vanaf januari tot en met maart verschillende brieven hebben gehad van NS met het verzoek contact op te nemen met de klantenservice om te overleggen wat voor hem/haar het beste alternatief zou zijn na 1 april. Bij alle klanten die niet hebben gereageerd op deze brieven heeft NS meerdere keren telefonisch contact gezocht. Bij enkele klanten bij wie het niet gelukt is om contact te krijgen is het abonnement eenzijdig beëindigd, aangezien de klant anders zou betalen voor een (traject)abonnement dat niet meer bruikbaar/geldig was.

Dit overkwam een NS-abonnementhouder. Hij kreeg een e-mail van NS dat zijn trajectabonnement was beëindigd. Maar de abonnementhouder in kwestie wist nergens van. De oplossing die men hem bood, was het afsluiten van een nieuw abonnement. Wij hebben de reiziger laten weten hoe de procedure is gegaan. Het is vreemd dat hij niet eerder bericht heeft gehad, maar het OV loket is van mening dat NS er alles aan gedaan heeft om abonnementhouders die geraakt zouden worden door de concessiewisseling van de Hoekse Lijn, tijdig en goed te informeren.

## 5. 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 3 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 april tot en met juni 2017 komt het OV loket tot de volgende aanbevelingen.

1. Bedenk een nieuw systeem voor het terugstorten van saldo van de OV-chipkaart op je bankrekening, zonder dat je je OV-chipkaart moet beëindigen. Misschien kan nagedacht worden over een systeem waarbij reizigers via hun account op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) zelf hun saldo kunnen beheren (niet alleen opladen maar ook terugstorten) of dat je via dat account Klantenservice OV-chipkaart kunt vragen om geld dat op je kaart staat terug te storten op je rekening.

2. Zorg voor goed alternatief vervoer in de periode, waarin gebouwd wordt aan de Hoekse Lijn. Dat er tijdelijk bussen worden ingezet is prima, maar deze bussen moeten wel zoveel mogelijk op tijd rijden, het moeten er genoeg zijn, en de reistijd moet niet heel veel langer zijn. Zeker nu reizigers een half jaar langer (tot februari 2018) zijn aangewezen op dit vervangend vervoer, moet de RET dusdanige maatregelen nemen dat de reizigers hier zo weinig mogelijk last van hebben.

3. Het feit dat reizigers zelf in actie moeten komen voor een probleem in het systeem, bijvoorbeeld als er door een verkeerde instelling van de apparatuur teveel geld wordt afgeschreven, vindt het OV loket de omgekeerde wereld. Wij pleiten voor een systeem waarbij reizigers automatisch gecompenseerd worden.

4. Onderzoek de mogelijkheid om reizigers die bellen met een ingewikkeld probleem, waarvan het aannemelijk is dat er meerdere keren contact nodig is, een vast contactpersoon te bieden op de klantenservice.

## 6. Cijfers april – juni 2017

In dit hoofdstuk treft u een cijfermatige weergave aan van de klachten die wij in het tweede kwartaal van 2017 hebben ontvangen, uitgesplitst per vervoerder, categorie en trefwoord.

In het tweede kwartaal van 2017 ontvingen wij 893 klachten. Vergeleken met het eerste kwartaal van 2017 was het tweede kwartaal – zoals elk jaar – een relatief rustige periode. In het eerste kwartaal zijn er altijd veel klachten over (nieuwe) dienstregelingen en dienstuitvoering. Als we echter het aantal klachten van dit kwartaal vergelijken met dezelfde periode van vorig jaar, dan zien we een lichte stijging. In het tweede kwartaal van 2016 ontvingen wij 836 klachten.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	1	4	8	13	1,5
Dienstregeling	47	23	23	93	10,4
Dienstuitvoering	158	127	114	399	44,7
Informatievoorziening	5	4	8	17	1,9
Personeel	11	23	8	42	4,7
Station- en haltevoorziening	11	11	8	30	3,4
Veiligheid en overlast	5	5	6	16	1,8
Vervoermiddel	14	17	10	41	4,6
Vervoerbewijs	80	97	65	242	27
<b>Totaal</b>	<b>332</b>	<b>311</b>	<b>250</b>	<b>893</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
9292	0	0	2	2	0,2
Arriva	52	47	26	125	13,1
Breng	3	6	5	14	1,5
Connexxion	8	19	7	34	3,6
EBS	3	1	5	9	0,9
GVB	6	9	9	24	2,5
Hermes	2	5	1	8	0,8
HTM	2	5	5	12	1,3
KS OV-chipkaart	25	42	20	87	9,1
NS	214	166	152	532	55,8
NS International	10	2	7	19	2
OV Algemeen	0	0	2	2	0,2
OV-fiets	1	0	3	4	0,4
Qbuzz	3	4	1	8	0,8
RET	10	12	7	29	3
Syntus	10	9	7	26	2,7
U-OV	5	8	7	20	2,1
<b>Totaal</b>	<b>354</b>	<b>335</b>	<b>267</b>	<b>955</b>	<b>100</b>

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absoluut aantal klachten in tabel 1. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,2
Arriva	3	13	59	1	9	2	1	4	33	125	13
Breng	0	3	5	0	3	0	0	0	3	14	1,5
Connexion	0	3	16	1	3	1	2	2	6	34	3,9
EBS	0	1	5	0	0	1	1	0	1	9	0,9
GVB	1	5	7	0	4	0	1	1	5	24	2,5
Hermes	0	3	2	0	2	1	0	0	0	8	0,8
HTM	3	2	3	0	0	1	0	0	3	12	1,3
KS OV-chipkaart	0	0	0	4	0	0	0	0	81	85	9,1
NS	2	62	266	9	14	23	9	31	112	528	56
NS International	0	1	9	1	0	0	0	0	8	19	2
OV Algemeen	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0,2
OV-fiets	1	0	1	0	0	0	0	0	2	4	0,4
Qbuzz	0	0	5	0	1	2	0	0	0	8	0,9
RET	1	3	13	0	0	1	1	2	7	28	3
Syntus	2	0	11	1	1	2	0	2	7	26	2,7
U-OV	0	0	11	0	5	0	1	0	3	20	1,8
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>96</b>	<b>414</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>272</b>	<b>948</b>	<b>100</b>

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

In tabel 3 ziet u de klachten per vervoerder per categorie. De categorieën waarin de meeste klachten werden ingeboekt zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden besproken bij tabel 4.

De klachten binnen de categorie dienstuitvoering hebben voornamelijk te maken met vertraging, rituitval en capaciteit. Trajecten waarover regelmatig klachten binnenkomen zijn: Den Haag – Rotterdam – Breda, Schiphol – Amsterdam – Zwolle, Amersfoort – Hengelo en Eindhoven – Tilburg – Breda. De klachten over deze trajecten hebben voornamelijk te maken met vertraging en een beperkte capaciteit. Dergelijke klachten zijn individueel lastig op te

lossen. Wij sturen deze klachten daarom gebundeld met andere klachten maandelijks door naar NS.

Van de stads- en streekvervoerders ontvingen wij binnen de categorie dienstuitvoering de meeste klachten over Arriva. Deze klachten gingen voornamelijk over vertraging, uitgevallen ritten en aansluiting. Zo ontvingen wij in het tweede kwartaal nog steeds klachten over de Maaslijn.

*Met een grote regelmaat vallen er treinen uit op de Maaslijn. Is even goed gegaan maar nu is het regelmatig mis. Ook rijden ze slecht op tijd.*

Inmiddels heeft Arriva maatregelen aangekondigd. Zo was volgens het OV-bedrijf één van de oorzaken van het hoge aantal stringen het koppelen en ontkoppelen van treinstellen. Om dit in de toekomst te voorkomen heeft Arriva besloten verder en langer door te rijden met meer treinstellen. Daarnaast wordt ingezet op onderhoud en het in goede staat houden van de voertuigen. Dit moet leiden tot minder vertragingen, aldus Arriva.

Een ander soort klacht binnen de categorie dienstuitvoering gaat over het overslaan van stations. Dit betreft vooral het traject Amsterdam – Uitgeest. Reizigers klagen dat bij een vertraging de trein op dit traject regelmatig niet verder rijdt dan Wormerveer en vervolgens vanaf Wormerveer terugrijdt naar Amsterdam. Aan reizigers die op weg zijn naar Krommenie of naar Uitgeest wordt verzocht om op station Wormerveer uit te stappen en een kwartier te wachten op een volgende trein. Wij vonden dit opmerkelijk en deden navraag bij NS.

*De stoptrein vanuit Amsterdam CS naar Uitgeest van 18.43 uur kwam tien minuten te laat binnen op spoor 7B op Amsterdam CS. Reed daarom niet verder dan station Wormerveer. Moesten vervolgens in Wormerveer overstappen op de stoptrein naar Uitgeest. 20 minuten moeten wachten. Dit is een probleem dat meerdere keren per week voorkomt.*

NS laat ons weten bekend te zijn met de klachten over Wormerveer. Het is volgens NS helaas van januari tot en met juli van dit jaar bij ongeveer 3 procent van de treinen voorgekomen dat de trein richting Uitgeest niet verder rijdt dan Wormerveer. Dat komt neer op 311 treinen.

Dit had volgens NS verschillende oorzaken; vertraging van de betreffende sprinter op wekdagen (273x), grote vertragingen op weekenddagen (14x), infrastoringen tussen Wormerveer en Uitgeest (16x) en materieeldefecten (8x). Door de trein in Wormerveer te laten keren wordt de opgelopen vertraging van deze trein opgeheven voor de vervolgrit, aldus NS. Volgens NS zorgt deze maatregel landelijk voor de minste vervolgvtraging en reizigersoverlast. De betreffende trein kan hierdoor de volgende rit op tijd starten en veroorzaakt zo geen hinder voor andere treinen. Deze maatregel wordt bij vertragingen nooit tweemaal achter elkaar ingezet, om zo reizigers niet extra te belasten, aldus de



spoorvervoerder. NS zegt te begrijpen dat het niet verder laten rijden van de treinen op Wormerveer voor ergernis zorgt bij reizigers.

NS laat verder weten dat de oorzaak voor het oplopen van vertragingen goed in beeld is bij de eigen afdeling Transportbesturing en Logistiek, waar dagelijks bekeken wordt hoe dergelijke oorzaken kunnen worden weggenomen, waardoor structureel minder vertraging zou moeten optreden. Het OV loket gaat ervan uit dat NS bij de evaluatie van de dienstregeling de op- en aanmerkingen van reizigers meeneemt en hier de dienstregeling van het komend jaar waar nodig op aanpast.

Klachten over veiligheid worden geboekt in de categorie veiligheid en overlast. In mei ontvingen wij een klacht van een reiziger die zei zich onveilig te voelen in treinen van Arriva op de Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen). Volgens deze reiziger komt het geregeld voor dat er in de avond in de laatste treinen geen conducteur aanwezig is op deze treinen.

*Geregeld rijd ik tussen Emmen en Zwolle. Hier hoort een steward aanwezig te zijn, zoals ook is afgesproken bij de aanbesteding met de provincies. In de avond of bij de laatste treinen daarvoor komt het geregeld voor dat er geen steward op de trein aanwezig is voor de handhaving en voor de veiligheid op de trein. Als dit incidenteel zou zijn, dan zou je denken aan overmacht, ziekte of iets dergelijks, maar dit is structureel het geval.*

Het OV loket is zich ervan bewust dat het gevoel van veiligheid bij iedere reiziger anders zal zijn en subjectief is. Wij deden navraag bij Arriva, omdat wij benieuwd waren hoe zij met dergelijke klachten omgaan. Arriva stuurde het OV loket een brief die zij aan een reiziger met een soortelijke klacht hadden gestuurd. Hierin schrijft Arriva dat ze te maken hebben met een krapte aan machinisten en stewards. Sinds februari worden voor de Vechtdallijnen nieuwe machinisten opgeleid. Er zijn ook medewerkers met een combifunctie machinist/steward, maar vanwege het tekort aan machinisten hebben zij de afgelopen periode alleen machinistendiensten gedraaid. Zodra de nieuwe machinisten kunnen worden ingezet, zullen zij ook weer als steward op de trein aanwezig zijn. Arriva laat daarnaast weten een verzoek te hebben ingediend om gebruik te kunnen maken van de inzet Veiligheidszorg Drenthe (VZD). Binnen de VZD zijn bevoegde buitengewone opsporingsambtenaren (Boa's) aanwezig die flexibel ingezet kunnen worden. Arriva benadrukt dat de veiligheid van medewerkers en reizigers altijd op één staat.

Het OV loket heeft aan het einde van het tweede kwartaal en het begin van het derde kwartaal acht klachten ontvangen over boetes van € 250,- met betrekking tot het niet terugbrengen van een OV-fiets. Reizigers krijgen deze boete, omdat volgens de gegevens van OV fiets de geleende fiets niet zou zijn teruggebracht, terwijl de reiziger zegt dit wel gedaan te hebben. Het gaat hierbij om onbemande stallingen. De klachten vielen ons op, omdat wij hier voorheen nooit klachten over kregen. Wij zijn in gesprek gegaan met NS om te kijken wat hier aan de hand is en of dit opgelost kan worden. NS verwijst naar de

algemene voorwaarden waarin staat dat contracthouders zelf bij de politie aangifte moeten doen van diefstal. Een reiziger die een klacht bij ons indiende is naar de politie gestapt, maar de politie wil de aangifte niet in behandeling nemen. Ze heeft het gevoel nu van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Nadat we NS erop gewezen hadden dat het vreemd is dat er in korte tijd meerdere soortgelijke klachten waren binnengekomen, heeft NS de klachten opnieuw onderzocht. Dit heeft ertoe geleid dat NS met de individuele klagers contact heeft opgenomen en met hen een passende oplossing is overeengekomen. Mochten hierover opnieuw klachten binnenkomen, dan zal het OV loket weer contact opnemen met de vervoerder.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	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	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal
Arriva	2	2	0	0	1	0	1	5	20	0	3	1	1	6	0	0	0	0	0	14	9	0	0	1	66
Breng	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7
Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	0	11
EBS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
GVB	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	11
HTM	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	7
KS OV-chipkaart	11	2	7	0	3	15	0	11	6	5	0	16	0	2	20	0	4	5	22	18	3	0	0	17	167
NS	13	4	4	0	0	5	2	14	49	9	4	20	1	25	2	3	4	3	19	38	10	2	2	7	240
NS International	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	4	0	0	0	13
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
OV-fiets	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5
RET	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	14
Syntus	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	11
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	6
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>97</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>93</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>563</b>

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

Dit kwartaal werden er 242 klachten ingedeeld in de categorie vervoerbewijs (zie tabel 1). Aan deze klachten werden in totaal 563 trefwoorden toegekend. De trefwoorden die binnen deze categorie het vaakst voorkwamen zijn in- en uitchecken (97) en restitutie (93). Op gepaste afstand volgen opzeggen/verlengen/overzetten (45) en klantenservice (44).

De klachten over in- en uitchecken hebben onder andere te maken met foutief inchecken doordat er paaltjes van meerdere vervoerders op een station staan, met het reizen met een E-ticket en met haperende incheckapparatuur. De klachten die vallen onder het trefwoord restitutie gaan onder andere over het terugvragen van geld bij vertraging van een trein of bus, restitutie van saldo op een defecte OV-chipkaart of bijvoorbeeld wanneer iemand op vol tarief heeft gereisd terwijl er een abonnement op de OV-chipkaart staat. De klachten over in- en uitchecken en restitutie hebben vaak met elkaar te maken. Twee voorbeelden:

*In het paasweekend waren er werkzaamheden aan het spoor tussen Weesp en Schiphol. Het reisadvies van NS was om een gedeelte van het traject met de metro van het GVB te reizen. Dit stond ook in de NS-reisplanner vermeld. Het vreemde was dat de reizen met de metro op eigen kosten van de reizigers gemaakt moesten worden.*

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan NS. Het OV-bedrijf liet ons weten dat bij geplande werkzaamheden afspraken worden gemaakt met andere vervoerders, zodat reizigers niet extra hoeven te betalen. In dit geval hadden de poortjes van het GVB open moeten staan. Hier is kennelijk in de communicatie tussen de vervoerders iets fout gegaan. NS heeft de kosten van de reiziger vergoed.

*Mijn zoon reist op elke doordeweekse dag van Sint Jacobiparochie naar zijn school in Leeuwarden. Wij hebben het abonnement Altijd Korting Scholier 50% van Arriva gekocht, zodat hij voor de helft van de prijs kan reizen. Wat blijkt nu? De korting wordt regelmatig niet berekend. In eerste instantie werden mijn restitutieverzoeken gehonoreerd, maar nu zegt Arriva dat de bus waar mijn zoon mee reist niet binnen zijn abonnement valt, maar onder een andere concessie. Ik krijg geen vergoeding meer. Mijn zoon stapt 's ochtends meestal in een bus van Arriva naar de Aldlânsdyk en loopt dan naar school. 's Middags vanaf de Aldlânsdyk met Arriva naar het busstation (stadsdienst gaat maar één keer per uur en daar moeten ze drie kwartier op wachten) en daarna met de bus naar Sint Jacobiparochie. Mijn zoon krijgt alleen korting op de heenreis van Sint Jacobiparochie naar busstation Leeuwarden. Vanaf het busstation naar de Aldlânsdyk en terug van Aldlânsdyk naar busstation en daarna de rit naar Sint Jacobiparochie is er geen 50% korting. Wij hebben dit abonnement juist gekocht omdat mijn zoon dan in alle Arriva stads-, streek- en buurtbussen in Noord- en Zuidwest-Fryslân met 50% korting kan reizen (zoals staat vermeld op de website van Arriva bij dit abonnement). Wij betalen nu dubbel.*

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan Arriva. De vervoerder liet ons weten dat zij mevrouw in april een mail hebben gestuurd waarin staat dat het *Altijd Vrij Korting Scholier 50%* abonnement niet wordt geaccepteerd in de concessie Zuidoost Friesland. Als binnen 35

minuten wordt overgestapt van een buslijn die onder de regio Zuidoost Fryslân valt op een buslijn die onder de regio NZW-Fryslân valt, werkt het abonnement niet. De apparatuur verwerkt dus bij het overstappen een nieuwe reis en berekent opnieuw het opstaptarief. Hierbij wordt het basistarief berekend zonder korting. Dit is een landelijke afspraak tussen alle vervoerders, aldus Arriva. Het OV-bedrijf adviseert mevrouw een landelijk Altijd Korting abonnement aan te schaffen voor haar zoon. Maar omdat er verder geen toelichting is gegeven over het reizen met dit regiogebonden abonnement, zal Arriva het verzoek alsnog in behandeling nemen en de kosten vergoeden. Mooi dat Arriva dit nu zo oplost, maar het blijft vreemd dat reizen binnen één provincie, en niet eens over een grote afstand, zoveel verwarring kan geven (hoe kun je als reiziger weten bij welke concessie een bus hoort?) en scholieren (of hun ouders) op deze manier op kosten worden gejaagd. Dit zou de opdrachtgever van deze concessies, de provincie Fryslân, zich moeten aantrekken.

Een reiziger diende bij ons een klacht in over het wisselen van klasse voor een individuele rit. Deze reiziger reist met een Traject Vrij abonnement en daarmee is het alleen mogelijk om een klassewissel voor de hele dag door te voeren.

*Sinds kort heb ik een Traject Vrij kaart van NS. Nu komt het voor dat het vreselijk druk is als ik moet reizen. Soms wil ik dan eerste klasse reizen. NS biedt echter geen mogelijkheid om per rit te wisselen. Ik kan uitsluitend een opwaardering voor de gehele dag aanschaffen en dit kost €25,- of ik kan op een andere kaart reizen maar dan moet ik de volle prijs betalen.*

Wij vroegen NS waarom een reiziger niet per rit een klassewissel kan aanvragen bij een automaat. NS liet ons weten dat reizigers die op saldo reizen wel voor een individuele rit een klassewissel kunnen aanvragen bij de kaartautomaat. Het tarief voor de 1e klas wordt dan automatisch in rekening gebracht bij in- en uitchecken. Reizigers met een abonnement kunnen inderdaad niet meer per rit van klasse wisselen. Dit is een gevolg van de overstap door NS in juli 2014 van het papieren kaartje naar de OV-chipkaart. Voorheen kon je een papieren overgangsbewijs 1<sup>e</sup> klas kopen voor je traject. In onze kwartaalrapportage over het derde kwartaal van 2014 schreven wij hier al over:

*"Een ander probleem waar reizigers tegenaan blijven lopen is het feit dat ze niet meer eenvoudig een toeslagkaartje kunnen kopen wanneer ze een tweede klas abonnement hebben en eenmalig eerste klas willen reizen. Dat doen reizigers bijvoorbeeld als het druk is op hun vaste reistraject. NS heeft het toeslagkaartje vervangen door een ander product, waarbij dagkaarten gekocht moeten worden. Het probleem zit hem voor de reizigers in het prijsverschil. Een dagkaart kost € 25 (ook geldig in de spits), € 15 in de daluren of € 10 (weekenden)."*

Het lijkt er op dat er geen technische beperkingen zijn om een klassewissel per traject bij de kaartautomaat op te halen, maar bewust beleid van NS om de klassewissel per traject niet meer aan te bieden.

Wij hebben NS in 2014 al naar de beweegredenen gevraagd en kregen toen onderstaand antwoord:

*“NS heeft voor een ander concept gekozen waarbij het overgangsbewijs 2-1 een oplossing biedt voor reizigers met een tweede klas afgekocht abonnement, die voor een dag of een reis eerste klas willen reizen. Dit betreft de abonnementen weekend vrij, dal vrij, altijd vrij en traject vrij, maar ook het grensabonnement, trajectabonnement, de OV Jaarkaart en de studentenproducten. Voor kortere afstanden in de spits kan dit inderdaad duurder uitvallen.”*

Welke mogelijkheden heeft de reiziger met een Traject Vrij abonnement nu in dit geval?

- Toeslag 2-1 Dag: de hele dag van klasse wisselen voor € 25
- Toeslag 2-1 met een dalurenabonnement op maandag t/m vrijdag in de daluren (voor 6.30, tussen 9.00 – 16.00 uur en na 18.30 uur) van klasse wisselen, € 9 (tijdelijk aanbod)
- Toeslag 2-1 Weekenddag: in het weekend de hele dag in een andere klasse reizen, € 5 (tijdelijk aanbod)

Per rit van klasse wisselen is op dit moment niet mogelijk voor reizigers die met een Altijd Vrij, Dal Vrij, Weekend Vrij, Traject Vrij, Grensabonnement of een Studentenreisproduct reizen. NS zegt de mogelijkheid te onderzoeken om bij de ontwikkeling van nieuwe abonnementen de klassewissel per rit in te bouwen.

Wanneer is vrij reizen met het studentenreisproduct precies geldig? Hierover ontstaat wel eens verwarring. Voor weekabbonementhouders is het studentenreisproduct in ieder geval niet geldig op feestdagen. Op feestdagen moet er dus betaald worden (wel korting). Wij ontvingen klachten van studenten over het feit dat Bevrijdingsdag door Studentenreisproduct.nl wordt gezien als een feestdag. 5 mei is een nationale feestdag, maar veel bedrijven zijn gewoon geopend of sluiten ‘slechts’ eens in de vijf jaar. Studenten die stage lopen moeten dan gewoon werken. Wat de verwarring extra groot maakt, is dat de NS 5 mei niet als feestdag ziet.

*Waarom wordt Bevrijdingsdag gezien als een feestdag? Het is weliswaar een nationale feestdag, maar slechts één keer in de vijf jaar is het daadwerkelijk een vrije dag. De andere jaren is het gewoon een werkdag. Graag zie ik dat Bevrijdingsdag alleen dat vijfde jaar als feestdag wordt gerekend en de overige jaren als werkdag (tenzij het in het weekend valt). Neem een voorbeeld aan Goede Vrijdag.*

Wij deden navraag bij Studentenreisproduct.nl. Zij lieten ons weten hier niets aan te kunnen veranderen omdat in de overeenkomst over het studentenreisproduct tussen het ministerie van OCW en de OV-bedrijven is afgesproken op welke dagen het studentenreisproduct wel en niet geldig is. De huidige regels voor 5 mei zorgen voor verwarring, ook al staat het vermeld op de website van studentenreisproduct.nl. Wij hopen dat verantwoordelijke partijen

dit gaan oplossen. De komende paar jaar zal dit probleem zich overigens niet voordoen, aangezien Bevrijdingsdag dan in het weekend valt.

Niet alle OV-reizigers beschikken over internetbankieren. Voor deze groep reizigers betekent dit dat zij bepaalde reisproducten niet kunnen gebruiken of tegen hogere kosten aanlopen. Het OV loket ontvangt regelmatig dergelijke klachten.

Een reiziger uit Zeeland diende bij ons een klacht in over de aanschaf van een Dal Vrij 65+ Zeeland abonnement. Via de webshop van Connexxion kan dit abonnement alleen met iDEAL worden betaald. Aangezien mevrouw niet beschikt over iDEAL, moet zij het abonnement aanvragen met een formulier. Hiervoor betaalt zij €5,- administratiekosten. Volgens Connexxion worden deze kosten in rekening gebracht, omdat deze formulieren handmatig worden verwerkt.

Het OV loket begrijpt dit, maar de vervoerder kiest er zelf voor om via de website maar één betalingsmogelijkheid aan te bieden. Hiermee wordt automatisch een groep reizigers uitgesloten. Connexxion is overigens niet de enige vervoerder die voor deze methode kiest. Zo kun je op de website van NS ook alleen betalingen doen met iDEAL. Dit geldt bijvoorbeeld voor het E-ticket. Voor een E-ticket betaal je geen € 1,- toeslag, zoals bij een los kaartje via de automaat wel geldt.

*Een E-ticket kopen kan alleen via iDEAL. Als je dit niet hebt, kun je geen gebruik maken van een online bestelling. Met creditcard betalen kan niet. Op deze manier is het dus niet mogelijk om hier gebruik van te maken. NS kan toch niet iedereen verplichten iDEAL te nemen?*

NS bevestigt ons dat betalen via de website alleen mogelijk is met iDEAL. Dit geldt voor zowel het E-ticket als voor overige producten/abonnementen. NS kan niet zeggen of dit in de toekomst gaat veranderen. Via andere wegen kun je bij NS abonnementen aanschaffen zonder iDEAL. Wij hebben dergelijke klachten al vaker aangekaart in onze rapportages. Er blijven helaas nog steeds klachten over de betaalmogelijkheden binnenkomen en daarom zullen we dit blijven melden.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit	concessie	vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Bus Rotterdam	RET	1	2	0	<b>3</b>
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Stad	HTM	1	2	2	<b>5</b>
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Connexxion	0	1	0	<b>1</b>
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Rail Haaglanden	HTM	1	3	3	<b>7</b>
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	9	10	6	<b>25</b>
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	214	166	147	<b>527</b>
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	3	4	1	<b>8</b>
OV-bureau Groningen Drenthe	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	1	0	0	<b>1</b>
Provincie Drenthe/Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	0	<b>1</b>
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	1	0	1	<b>2</b>
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	0	0	<b>2</b>
Provincie Friesland/Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	5	2	<b>13</b>
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	2	1	1	<b>4</b>
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	1	1	<b>4</b>
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	3	2	1	<b>6</b>
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	3	6	5	<b>14</b>
Provincie Gelderland	Veluwe	Syntus	3	0	2	<b>5</b>
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	18	21	11	<b>50</b>
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	5	3	1	<b>9</b>
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	2	5	3	<b>10</b>
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	5	1	<b>8</b>
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	0	<b>1</b>
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	2	1	<b>3</b>
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	6	0	<b>6</b>
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	1	0	1	<b>2</b>
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Syntus	2	0	1	<b>3</b>
Provincie Overijssel	Regio Twente	Syntus	1	2	2	<b>5</b>
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Syntus	4	5	2	<b>11</b>
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	4	16	14	<b>34</b>
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	4	1	<b>8</b>



OV-autoriteit	concessie	vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	1	3	2	6
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	1	1	1	3
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	5	6	2	13
Regio Twente	Treindienst Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	Syntus	0	2	0	2
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	1	3	0	4
Stadsregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	6	9	9	24
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	3	1	5	9
Stadsregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	1	3	4

Het aantal klachten in tabel 5 is lager dan het totaal aantal klachten in tabel 1. Dit komt doordat van sommige klachten de concessie niet bekend is of doordat een concessie niet van toepassing is (bijv. klantenservice OV-chipkaart).

In het tweede kwartaal van 2017 vond een concessiewijziging plaats in Zuid-Holland. In april van dit jaar begon de gemeente Rotterdam met de uitvoer van het project Hoekse Lijn. De treindienst van Hoek van Holland naar Rotterdam wordt omgebouwd tot metrolijn. De Hoekse Lijn zal opgaan in de concessie Rail Rotterdam. U heeft over dit onderwerp meer kunnen lezen in hoofdstuk 4 van deze rapportage.

De provincies Gelderland, Flevoland en Overijssel hebben samen met de vervoerbedrijven Arriva, Hermes en Syntus in Oost-Nederland een nieuwe tarievenstructuur opgezet. Deze tarievenstructuur is ingegaan per 1 juli 2017. Het Tarievenhuis Oost moet het aantal kaartsoorten beperken en het reizen over concessiegrenzen heen makkelijker maken.

Al voor de invoering op 1 juli 2017 ontving het OV loket klachten van reizigers over de voorgenomen plannen. Voorheen bestaande abonnementen zijn niet meer beschikbaar, wat in sommige gevallen tot (flinke) prijsstijgingen kan leiden. Waar het voordeliger wordt om vaak en ver te reizen, is de reiziger die geen concessieoverschrijdingen maakt, soms duurder uit. Kleine trajectabonnementen worden vervangen door een abonnement voor heel Midden-Overijssel, waardoor reizigers soms tot 20 procent meer moeten betalen, terwijl ze geen gebruik willen maken van het volledige aanbod.

Het OV loket heeft contact opgenomen met Syntus om aandacht te vragen voor de klachten van reizigers over de invoering van de nieuwe tarievenstructuur. Mogelijk komen we in onze volgende kwartaalrapportage hierop terug.