



OV LOKET

Kwartaalrapportage

1 juli 2017 – 30 september 2017

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Managementsamenvatting	5
3.	Resultaten	7
	3.1 Collectieve resultaten	7
	3.2 Individuele resultaten	9
4.	Trends in juli, augustus en september	11
	4.1 Zomerdienstregeling stads- en streekvervoerders	11
	4.2 Tarievenhuis Oost	16
	4.3 Elke 10 minuten een trein	18
	4.4 Doorlooptijden klachtafhandeling NS	21
5.	Aanbevelingen	23
6.	Cijfers juli tot en met september 2017	25
	Correctie	39

1. Voorwoord

Met kwartaalrapportages als deze legt het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, vaak de vinger op een zere plek. Op grond van klachten die we binnenkrijgen, snijden we dan een onderwerp aan dat ons verbaast: kan dat niet beter, kan dat niet slimmer? Gelukkig vinden we vaak weerklank.

Een voorbeeld is de regeling *Geld Terug bij Vertraging*, die gebaseerd is op een eenvoudig principe: als we niet doen wat we beloven, hoeft u daar als reiziger ook niet voor te betalen. In dit geval: is de vertraging langer dan een half uur, dan kunt u uw geld terugvragen.

Dat vinden we een goed uitgangspunt, jammer alleen van die adder onder het gras. Is een reiziger namelijk onderweg overgestapt van de trein op de bus (en van het ene OV-bedrijf op het andere) dan wordt niet bekeken of de totale reis minimaal een half uur langer heeft geduurd, maar kijken de OV-bedrijven alleen of één van de vervoerders een half uur vertraging heeft gehad. Voorbeeld: de bus van het ene OV-bedrijf komt tien minuten te laat op een halte. Daardoor mist u de aansluiting en moet u een uur wachten op de bus van een andere vervoerder. Gevolg: u bent zeker een uur te laat op uw werk, maar kunt geen dubbeltje terugvorderen. Vanuit het oogpunt van de klant is dat vreemd. Gelukkig hebben Arriva en NS ons laten weten dat ze serieus willen bekijken of ze een betere regeling kunnen ontwerpen, die door alle vervoerders gezamenlijk kan worden gehanteerd.

In deze rapportage over het derde kwartaal van 2017 snijden we nog een paar thema's aan waarvan we ons afvragen: kan dat beter, kan dat slimmer? Dat geldt bijvoorbeeld voor de zomerdienstregeling van stad- en streekvervoerders, die in sommige regio's kan oplopen tot maar liefst negen weken en die soms nauwelijks rekening houdt met het feit dat veel economische activiteiten (toerisme) juist in die 'vakantieperiode' volop doorgaan. Ook vinden we het vreemd dat de klantenservice van NS al langere tijd kampt met achterstanden. En dat klanten in de tussentijd vaak in het ongewisse worden gelaten over de stand van zaken bij de afhandeling van hun verzoek of hun klacht.

Een positieve ontwikkeling doet zich voor bij Klantenservice OV-chipkaart. De aantallen klachten over deze instantie zijn in het derde kwartaal aanzienlijk gedaald, terwijl juist in die periode altijd veel aanvragen van studenten moeten worden afgewikkeld. In het tweede kwartaal werden nog 87 klachten over Klantenservice OV-chipkaart bij het OV loket ingediend (9,1 procent van alle klachten die bij ons binnenkwamen) en in het derde kwartaal 57 (5,7 procent van alle binnengekomen klachten). Maken we de vergelijking met het derde kwartaal van 2016, dan wordt het beeld nog iets beter, want in die periode ontving het OV loket nog 109 klachten over Klantenservice OV-chipkaart. Een mooi resultaat, dat een pluim verdient. We zijn ook blij met de innovaties die Klantenservice OV-chipkaart heeft

doorgevoerd, o.a. de saldochecker op www.ov-chipkaart.nl, de mogelijkheid van het online terugvragen van het saldo van een verlopen OV-chipkaart, waar dat in het verleden alleen door het opsturen van de kaart met een formulier kon. Daarnaast zal Klantenservice OV-chipkaart in het vierde kwartaal namens de vervoerders de Uitcheck Gemist Alert introduceren. Met deze nieuwe service kunnen reizigers zich registreren op het ontvangen van een alert, zodra er voor hun OV-chipkaart(en) een gemiste check-uit geclaimd kan worden op uitcheckgemist.nl

Daarnaast vragen we aandacht voor de zomerdienstregeling van stad- en streekvervoerders, die in sommige regio's kan oplopen tot maar liefst negen weken en die soms nauwelijks rekening houdt met het feit dat veel economische activiteiten (toerisme) juist in die 'vakantieperiode' volop doorgaan.

Denk vanuit het perspectief van de reiziger; dat is steeds de kern van ons pleidooi. Er zijn dus zeker lichtpuntjes, maar er blijft ook nog wel wat te wensen over. Wij zullen de vinger op de zere plekken blijven leggen.

Wilma de Jong

Plaatsvervangend hoofd OV loket

2. Managementsamenvatting

In het derde kwartaal van 2017 hebben reizigers in totaal 950 klachten ingediend bij het OV loket. Het merendeel van deze klachten had betrekking op dienstregelingen en dienstuitvoering. In hoofdstuk 6 van deze rapportage hebben we een statistisch overzicht van alle ingediende klachten opgenomen.

In het hoofdstuk Trends (hoofdstuk 4) lichten we er enkele opvallende zaken uit, zoals de zomerdienstregelingen van stad- en streekvervoerders. Hierdoor rijden treinen, bussen, trams en metro's een lange periode (tot soms wel negen weken) minder frequent en/of aangepaste routes. Een jaar geleden was dit ook al een onderwerp voor veel klachten. Het punt is dat zomerdienstregelingen nogal eens slecht aansluiten bij schoolvakanties en dat men bijvoorbeeld in toeristengebieden soms helemaal geen behoefte heeft aan lagere frequenties, integendeel. In de aanbevelingen (hoofdstuk 5) pleit het OV loket er daarom voor bij het nemen van een besluit over een zomerdienstregeling goed te letten op alle economische activiteiten in een gebied en de periode maximaal zes weken (de officiële schoolvakantie van het basisonderwijs) te laten duren.

Het OV loket pleit al geruime tijd voor meer uniformiteit in tarieven en abonnementsvormen in het hele openbaar vervoer. We zijn daarom ook positief over het Tarievenhuis Oost, het nieuwe geheel van kaartsoorten, tarieven en abonnementen in Gelderland, Overijssel en Flevoland. Dit onderwerp komt ook in hoofdstuk 4 uitgebreid aan de orde. Helaas pakken de gevolgen van de nieuwe tarievenstructuur voor sommige groepen reizigers wel heel nadelig uit. Soms worden gezinnen met een verdubbeling van de kosten per kind geconfronteerd. Meer uniformiteit in tarieven en abonnementen? Ja graag, maar het OV loket pleit wel voor heldere afspraken over de maximaal aanvaardbare gevolgen voor individuele reizigers en oplossingen daarvoor.

Iets dergelijks geldt voor de 'tien minuten trein', waarmee NS en ProRail een proef zijn gestart. Ook een prima initiatief, dat in het algemeen door reizigers zeer wordt gewaardeerd. Dat is het 'metro-gevoel': je hoeft niet per se die ene trein te halen, want over tien minuten gaat er weer een. Ook hier geldt: dit kan negatieve gevolgen hebben voor sommige groepen reizigers. Houd die gevolgen binnen de perken!

Ten slotte een onderwerp dat we voor het eerst in de kwartaalrapportage over het vierde kwartaal van 2016 aan de orde hebben gesteld: de lange doorlooptijden bij NS klanten-service bij de afwikkeling van Geld Terug bij Vertraging verzoeken via e-mail of per brief. In het derde kwartaal van 2017 kreeg het OV loket hierover nog steeds klachten. Reizigers verbazen zich niet alleen over het feit dat zo'n groot OV-bedrijf op dit punt de zaken niet op

orde heeft, maar ook dat vaak matig wordt gecommuniceerd over de stand van zaken. Reizigers worden weken in het ongewisse gelaten over de afwikkeling van hun restitutieverzoek.

Op de hierboven genoemde onderwerpen, die scherp naar voren kwamen uit de in het derde kwartaal van 2017 ingediende klachten, hebben ook onze aanbevelingen (hoofdstuk 5) betrekking.

In hoofdstuk 3 maken we melding van de resultaten die het afgelopen kwartaal mede dankzij het OV loket zijn geboekt. Een belangrijk punt voor ons is dat vervoerders nu serieus lijken te willen praten over een goede *Geld Terug Bij Vertraging* regeling, die door alle OV-bedrijven in het hele land geïmplementeerd kan worden. Dat is iets waar het OV loket al geruime tijd op aandringt.

3. Resultaten

Het OV loket draagt bij aan verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en – 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 derde kwartaal van 2017 zijn gerealiseerd.

3.1. Collectieve resultaten

Vorderingen met geld terug bij vertraging

In de rapportage over het eerste kwartaal van 2017 schreef het OV loket dat er voor treinreizigers een landelijke regeling voor Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) zou moeten komen. Zo'n landelijke aanpak is nodig omdat er steeds meer vervoerders zijn op het spoor. De vervoerders hebben een eerste stap gezet door hun regelingen te uniformeren: bij elke vervoerder gelden nu dezelfde tijdsgrenzen en bedragen. De GTBV regeling is echter nog niet gebaseerd op een totale reis, maar op de vertraging per vervoerder. Alleen als de vertraging per vervoerder meer is dan 30 minuten, krijgt de reiziger van die vervoerder zijn geld terug over dat deel van zijn/haar reis. De indruk bestaat dat steeds meer reizigers geen beroep kunnen doen op de regeling; ze lopen tijdens hun reis weliswaar een vertraging op van meer dan een half uur, maar omdat ze met verschillende vervoerders reizen, krijgen ze toch geen geld terug. Immers: per vervoerder blijft de 'schade' beperkt tot minder dan 30 minuten.

Lange tijd leek er weinig beweging te zitten in dit dossier, maar gelukkig lijkt het nu voorzichtig de goede kant op te gaan. Directeuren van spoorbedrijven verenigd in het NOVB hebben gereageerd op de aanbevelingen van het OV loket voor een landelijke regeling. De vervoerders wijzen erop dat de huidige regeling met een vergoeding bij een vertraging van minimaal 30 minuten ruimer is dan wat de Europese verordening 2007/1371 voorschrijft. Toch zijn de OV-bedrijven bereid te kijken naar een uitbreiding van de GTBV-regeling onder de voorwaarden dat alle treinvervoerders moeten meedoen en dat hogere kosten niet voor

rekening van de vervoerbedrijven komen. Dat betekent dat de overheid zou moeten bijspringen of dat zij deze kosten in de tarieven doorberekenen.

Het OV loket is blij dat serieus over een landelijke regeling Geld Terug bij Vertraging wordt nagedacht, maar vindt het jammer dat de vervoerders onmiddellijk wijzen naar de overheid en de reizigers als het om de kosten gaat. Het gaat hier immers om het achterwege blijven van normale prestaties voor een dienst waarvoor OV-bedrijven ingehuurd en betaald zijn. We hopen in de volgende kwartaalrapportage te kunnen melden dat er een voorstel ligt bij het NOVB over een landelijke GTBV-regeling. Desgewenst denken wij hier graag over mee

Cadeaubonnen NS voortaan met geldigheidsduur

Een reiziger kreeg voor een jubileum enkele cadeaubonnen voor De Spoordeelwinkel. Alle bonnen waren inmiddels gebruikt, op één na. Er stond geen vervaldatum op de bonnen, daarom dacht de reiziger deze te allen tijde te kunnen gebruiken. Echter, toen hij de laatste bon probeerde te verzilveren, werd deze niet geaccepteerd; de bon bleek te zijn verlopen. Omdat er geen uiterste datum op de bonnen stond, vond de reiziger dat de geldigheid niet kon verlopen. Hij nam contact op met De Spoordeelwinkel, maar kreeg nul op het rekest.

Hierop besloot hij contact op te nemen met het OV loket. Wij vonden dat de reiziger in zijn recht stond. Als op een cadeaubon geen uitgifte- of vervaldatum staat, dan moet een consument ervan uit kunnen gaan dat hij de bon voor onbeperkte tijd kan gebruiken. Staat er een uitgiftedatum op (bijvoorbeeld de datum van aanschaf), dan is de geldigheid ten minste vijf jaar. Zo zijn de wettelijke regels.

NS stelt dat in de algemene voorwaarden van de bon een geldigheid van twee jaar is vastgelegd. Omdat het hier een cadeaubon betreft zal de gulle gever niet altijd de bijbehorende voorwaarden bijvoegen. Daarom vindt het OV loket dat een geldigheidsduur ook op een cadeaubon zelf zichtbaar moet zijn. NS liet hierop weten het bedrag van € 100 toch te willen vergoeden. De vervoerder liet ook weten dat cadeaubonnen in de toekomst zullen worden voorzien van een geldigheidsdatum. Dat is wel zo duidelijk voor iedereen. Daarom waarderen we deze stap van NS. Wij zouden het echter nog mooier vinden als cadeaubonnen van de Spoordeelwinkel helemaal niet meer zouden verlopen.

3.2. Individuele resultaten

Korting toch grotendeels gekregen

Een vader schaft een kortingsabonnement aan voor zijn dochter, die met bus en metro reist tussen Rotterdam en Dordrecht. Dit abonnement, Altijd Korting Scholier, is geldig voor bus, tram en metro. Na enige tijd komt de familie er achter dat hun dochter wel korting krijgt op de heenreis (Dordrecht–Rotterdam), als ze in Dordrecht in de bus van Arriva stapt maar niet op de terugreis (Rotterdam–Dordrecht), wanneer ze vanuit Rotterdam eerst met de metro van RET reist en daarna met de Arriva–bus naar Dordrecht gaat. In totaal is er op die manier voor € 240 aan korting misgelopen.

Arriva geeft de volgende verklaring: *Er wordt saldo afgeschreven wanneer u binnen 35 minuten na uitchecken overstapt op een Arriva bus of trein of een andere vervoerder waar het Arriva abonnement niet geldig is. U betaalt dan opnieuw het opstaptarief en aanvullende kilometerkosten.*

De familie vindt dit niet terecht en dient een klacht in bij het OV loket, waarna wij een bemiddeling starten. Arriva zegt in eerste instantie de misgelopen korting niet te willen vergoeden omdat bovenstaande beperking in de algemene voorwaarden is opgenomen. Volgens het OV loket staat dit echter niet duidelijk genoeg vermeld op de website en suggereert de naam van het abonnement (Altijd Korting Scholier) echt iets anders. Arriva besluit vervolgens een groot deel van de misgelopen korting (€ 170) alsnog te vergoeden.

Dat het bedrijf niet de volledige misgelopen korting wil vergoeden, heeft volgens Arriva te maken met het feit dat de reiziger eerder het advies had gekregen een ander abonnement aan te schaffen. Hierdoor meent Arriva niet verantwoordelijk te zijn voor misgelopen korting in de laatste twee maanden. De reiziger is tevreden met de afhandeling van deze klacht door Arriva. Het Altijd Korting Scholier–abonnement is inmiddels niet meer beschikbaar.

Compensatie voor enorme vertraging

Op 3 juli maakt een reiziger een treinreis op het traject Groningen–Delft. Door verschillende vertragingen duurt deze reis ruim vijf en een half uur in plaats van de drie uur die in de dienstregeling staan. Alleen al op station Zwolle heeft de reiziger twee uur moeten wachten op aangekondigde treinen die niet kwamen. Na afloop van zijn reis dient hij een restitutieverzoek in bij NS. Dit wordt afgewezen ondanks de bijgevoegde foto's van stationsklokken en mensenmassa's tijdens de reis.

Hierop stapt de reiziger naar het OV loket, dat contact opneemt met NS. Dit leidt ertoe dat NS de zaak opnieuw onderzoekt. NS zegt in een reactie fout gehandeld te hebben, maakt verontschuldiging en besluit de kosten van de reis (€ 15,80) te vergoeden. Ook krijgt de

reiziger een dagkaart eerste klas aangeboden als genoegdoening. Hiermee is de zaak opgelost naar tevredenheid van het OV loket, en nog belangrijker, van de reiziger.

Betaling zonder betalingskenmerk leidt tot beëindigen abonnement

Een klant van NS ontvangt op 8 augustus een herinnering van NS om de kosten voor zijn voordeelurenabonnement (€ 86,40) te betalen. Dit doet hij op 16 augustus, maar hij vergeet het betalingskenmerk toe te voegen. NS kan hierdoor het bedrag niet koppelen aan zijn abonnement en het bedrag wordt op 22 augustus teruggestort op de rekening van de klant. Drie dagen later ontvangt hij een brief, waarin NS zegt het abonnement eenzijdig te beëindigen wegens het niet nakomen van de betalingsverplichting. Hij neemt een aantal keer contact op met NS met de boodschap dat hij dit niet fair vindt. Hij is al jaren een trouwe klant en hij vindt dat deze kleine administratieve fout onevenredig grote gevolgen heeft. Het abonnement kan volgens NS wegens technische redenen niet opnieuw worden geactiveerd. Hij krijgt het advies om een Dal Voordeel abonnement aan te schaffen, maar dit abonnement is minder gunstig voor hem vanwege een middagspits.

Na bemiddeling door het OV loket zegt NS dat – als het verhaal van deze reiziger blijkt te kloppen – NS het gaat ‘oplossen’. En dat gebeurt ook. De reiziger heeft het OV loket laten weten dat zijn ‘oude’ voordeelurenabonnement weer is geactiveerd

4. Trends juli – september 2017

In hoofdstuk 6 van deze kwartaalrapportage krijgt u een overzicht van alle klachten die in het derde kwartaal van 2017 bij het OV loket zijn ingediend. Hieronder lichten we daar alvast enkele zaken uit, die wij als ‘trends’ zouden willen typeren en waarvoor we de speciale aandacht vragen van OV-bedrijven en concessieverleners.

4.1 Zomerdienstregeling stad- en streekvervoerders

Ook in het derde kwartaal van 2017 ontving het OV loket uit alle delen van het land klachten over de zomerdienstregeling van stad- en streekvervoerders. Hierdoor rijden treinen, bussen, trams en metro's minder frequent. Soms rijden ze ook aangepaste routes. De duur van een zomerdienstregeling kan per vervoerder variëren van zes tot negen weken (zie het onderstaande schema met een overzicht van de grootste concessies).

Vervoerder en concessie	Periode	Weken
Arriva Regio Duin- en Bollenstreek, Leiden, Rijnstreek en Midden-Holland	2 juli t/m 19 augustus	7
Arriva Regio Drechtsteden, Alblasterwaard en Vijfheerenlanden	9 juli t/m 19 augustus	6
Arriva Regio Brabant (Oost en West-Brabant)	3 juli t/m 25 augustus	8
Arriva Limburg	10 juli t/m 25 augustus	7
Arriva HOV Groningen/Drenthe	24 juli t/m 1 september	6
Arriva Noord- en Zuidwest-Fryslân en Schiermonnikoog	24 juli t/m 1 september	6
Arriva Zuid-Oost Fryslân en Wadden	24 juli t/m 1 september	6
Arriva, Achterhoek, Rivierenland	10 juli t/m 25 augustus	7
Breng, Arnhem, Nijmegen	10 juli t/m 24 augustus	6 ½
Connexxion Amstelland – Meerlanden	23 juli t/m 2 september	6
Connexxion, Gooi en Vechtstreek	16 juli t/m 2 september	7
Connexxion, Haarlem – IJmond	15 juli t/m 3 september	7
Connexxion, Hoeksche Waard – Goeree Overflakkee	2 juli t/m 19 augustus	7
Connexxion, IJsselmond	16 juli t/m 2 september	7
Connexxion Noord-Holland noord	16 juli t/m 2 september	7
Connexxion, Voorne Putten, Rozenburg	9 juli t/m 26 augustus	7
Connexxion, Zaanstreek	23 juli t/m 2 september	6
Connexxion, Zeeland	15 juli t/m 27 augustus	6
Connexxion, Zuid Oost Brabant	2 juli t/m 6 augustus	5
EBS, Waterland	22 juli t/m 3 september	6
GVB, Stadsregio Amsterdam	22 juli t/m 6 september	6 ½
Hermes, Zuidoost Brabant	2 juli t/m 26 augustus	8
HTM, Haaglanden	1 juli t/m 20 augustus	7
Qbuzz, Regio Utrecht (U-OV)	1 juli t/m 20 augustus	7

Qbuzz, Groningen Drenthe	24 juli t/m 2 september	6
RET, metropoolregio Rotterdam	2 juli t/m 19 augustus	7
Syntus Twente en Utrecht	2 juli t/m 3 september	9
Syntus Midden Overijssel	9 juli t/m 3 september	8
Syntus Veluwe, Gelderland	9 juli t/m 27 augustus	7

Hoe komt men tot een zomerdienstregeling? Vaak stelt de concessieverlener (de overheid die opdrachtgever is voor het OV-bedrijven) in het programma van eisen behorend bij de aanbesteding een maximum aan het aantal weken van een zomerdienstregeling. In de praktijk stelt de vervoerder samen met de concessieverlener vast in welke periode met minder bussen, trams en metro's gereden gaat worden. Hierbij worden onder andere de adviesdata voor de schoolvakanties van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) gebruikt.

In 2016 schreef het OV loket in een van de kwartaalrapportages ook over de zomerdienstregeling vanwege de duur van deze regeling en omdat in Nederland überhaupt steeds minder sprake is van collectieve vakanties. Een dienstverlening op halve kracht past steeds minder goed in de moderne tijd. Vorig jaar ontving het OV loket vooral klachten vanuit de regio's Brabant en Nijmegen. Dit jaar ontvingen wij klachten uit alle regio's.

In de vakantietijd rijdt de Arriva-bus 156/157 van Eindhoven naar Den Bosch om 18.06 uur en dan pas om 18.51 uur. Echt heel vervelend voor mensen zoals ik die tot 18.00 uur moeten werken. Ik moet dan bijna een uur wachten wat erg vervelend is. Waarom niet gewoon de tijd van 18.21 uur, wat voor veel mensen echt prettiger is.

Ik heb een klacht over de zomerdienstregeling bij het GVB. In een drukke stad als Amsterdam een zomerdienstregeling invoeren, dat vind ik echt niet kunnen. Trams en metro's rijden vaak minder en zijn ook overvol met toeristen. Er wordt beweerd dat het minder druk is, maar ik zou niet weten op welke lijn. Amsterdam wil een 24-uurs-economie zijn. Zo gaat dat niet lukken. Ik reis zelf elke dag met trams en metro's en ze zitten overvol.

Graag wil ik u attent maken op de manier waarop de RET de drukte op lijn E bagatelliseert. Tijdens de hele zomerperiode puilen de metrostellen in de spits uit en wordt er met een minimale frequentie van eenmaal per kwartier gereden. Ik heb meerdere keren mensen bijna zien flauwvallen omdat de airco niet op zulke grote aantallen reizigers berekend lijkt. Klachten en oproepen tot het afschaffen van de zomerdienstregeling worden met de klassieke trucs, zoals tabellen met daggemiddelden van reizigers, afgedaan.

Het is nu 5 juli en de zomerdienstregeling bij Syntus Utrecht is ingevoerd. Erg vroeg, aangezien alle scholen nog bezig zijn met hun tentamenweken. Buslijn 107 rijdt in de zomerdienstregeling niet meer elke acht minuten maar elk halfuur in de spits. Dit houdt in dat de bussen vaak vol zitten en ik een halfuur eerder weg moet en een halfuur later thuis ben in verband met

het halen van een aansluiting. Voor een student is dit niet echt handig, aangezien elke tijd die ik vrij heb, tijd is om te studeren.

Zoals gezegd heeft het OV loket in 2016 ook veel klachten gekregen over de zomerdienstregeling, vooral vanuit de regio's Brabant en Nijmegen, waar vervoerders Arriva en Hermes rijden. Hoe hebben deze vervoerders het dit jaar in deze regio's gedaan?

Vorig jaar begon de zomerdienstregeling van Arriva één week voor het begin van de schoolvakanties, met als argument dat leerlingen de laatste één tot twee weken van het schooljaar al roostervrij zijn. De vakantiedienstregeling liep door tot het eind van de officiële zomervakantie. Vanaf 5 september 2016 ging de vervoerder weer over op de normale dienstregeling. Helaas bleek toen dat enkele hogescholen en universiteiten hadden besloten weer te starten in de week waarin 1 september valt. Vanwege de korte termijn kon Arriva de zomerdienstregeling niet meer aanpassen. Wel anticipeerde Arriva daarop, naar eigen zeggen, door gericht extra capaciteit in te zetten. Arriva liet het OV loket in 2016 weten een situatie als deze een volgende keer te willen voorkomen.

Dit jaar sloot het einde van de vakantiedienstregeling van Arriva mooi aan bij het einde van de schoolvakanties. Maar tussen het begin van de zomerdienstregeling en de start van de zomervakantie voor de scholen zat een 'gat' van maar liefst twee weken.

Hoe is dit te rijmen met wat Arriva vorig jaar meldde, namelijk dat men een situatie als in 2016 zou willen voorkomen? De zomerdienstregeling in Noord-Brabant duurt bovendien nog steeds acht weken, terwijl Arriva in andere regio's een zomerdienstregeling heeft van zeven of zelfs zes weken. Dat hebben we gevraagd aan Arriva.

Arriva liet ons weten dat in de laatste twee weken vóór de zomervakantie het aanbod aan reizigers beduidend lager is dan de weken daarvoor. Door in deze twee weken iets minder te rijden, zegt de vervoerder de rest van het jaar meer ritten te kunnen aanbieden, waar veel reizigers van profiteren. Arriva stelt verder elk jaar te beoordelen of maatwerk nodig is, dat wil zeggen extra ritten bij streeklijnen die een uurdienst rijden en/of in dorpen waar in de vakantiedienst alleen een buurtbus rijdt. Arriva zegt geen mogelijkheid te zien om van acht naar zes weken te gaan, omdat dit tot gevolg heeft dat men de rest van het jaar in het voorzieningenniveau zou moeten snijden.

In Nijmegen rijdt Hermes (dochteronderneming van Connexxion) onder de merknaam Breng. Reizigers klaagden in 2016 dat de dienstregeling in de maanden juli en augustus teveel uitgedund was. Breng heeft het OV loket laten weten dat het bedrijf elk jaar een plan voor de dienstregeling indient bij de provincie Gelderland, die de dienstregeling vervolgens vaststelt.

Breng zegt dat de regeling in 2016 is geëvalueerd en besproken met stakeholders als de provincie en het ROCOV, het inspraakorgaan namens reizigers in een bepaald gebied. De voorlopige conclusie over 2016 was, aldus Breng, dat de geboden capaciteit tijdens de hoogzomerdienstregeling voldoende was. Wel zag men ruimte voor verbeteringen op het punt van informatievoorziening. De communicatie over de zomerdienstregeling moet beter en vooral eerder, aldus Breng.

Wij hebben Breng gevraagd of de informatievoorziening over de zomerdienstregeling dit jaar beter is verlopen en wat men anders heeft gedaan. Op het moment van schrijven van deze tekst hadden wij deze reactie nog niet ontvangen.

Het OV loket heeft ook met andere vervoerders contact opgenomen.

Het GVB beaamt dat het in de zomer in de binnenstad van Amsterdam slechts 15% rustiger is dan normaal. De tramlijnen rijden daarom nog steeds hoogfrequent. Soms vindt maatwerk plaats door bijvoorbeeld tram 2 in de zomer tijdens de ochtendspits minder vaak te laten rijden. Onderzoek heeft uitgewezen dat toeristen dan nog niet op straat zijn. Ook reizen in die periode minder forenzen met de tram. De tramlijnen in het centrum zakken weinig terug in het aantal reizigers. De avonden en weekenden zijn in veel gevallen gelijk. Ook het nachtnet kent geen zomerdienst. Bij bus en metro is wel echt sprake van een zomerdienstregeling met ongeveer 25% minder reizigers. met circa ongeveer 25% minder ritten.

In Rotterdam en omstreken viel de zomerdienstregeling van de RET samen met werkzaamheden aan het spoor van NS. Hierdoor was het in de week van maandag 14 tot en met zondag 20 augustus extra druk op de metro's van de RET, die nog volgens de zomerdienstregeling reden, dus minder frequent en met minder metro's. Een zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden.

Qbuzz (U-OV in Utrecht) liet ons weten dat de frequenties op verschillende lijnen minder verlaagd zijn dan vorig jaar, omdat het elk jaar drukker wordt tijdens de zomer. Daardoor zijn er deze zomer minder halfuursdiensten en meer kwartierdiensten.

Wat ons verder opvalt, is de lange duur van de zomerdienstregeling van Syntus (vanaf 9 oktober 2017 heet Syntus Keolis) in de regio Twente en Utrecht. Daar rijdt men gedurende negen weken een uitgedunde dienstregeling. Geen enkele andere vervoerder heeft zo'n lange zomerbreak. We vroegen Syntus waarom ze in deze regio kozen voor een zomerdienstregeling van negen weken. Helaas kon Keolis onze vraag niet beantwoorden voor publicatie van deze rapportage. Mogelijk komen wij hier in een volgende rapportage kort op terug.

Klachten over de zomerdienstregeling krijgt het OV loket vooral als niet alleen de service wordt verlaagd, maar het aanbod aan openbaar vervoer niet meer in staat is de vraag te accommoderen. Uit het overzicht eerder in dit hoofdstuk blijkt dat sommige vervoerders de zomerdienstregeling in bepaalde regio's ook buiten de schoolvakanties hanteren. De optelsom van minder aanbod bij gelijkblijvende vraag is een veelheid aan klachten.

Het OV loket pleit voor een betere afstemming tussen vraag en aanbod. In sommige concessies is het wellicht helemaal niet zo verstandig over de hele linie een zomerdienstregeling in te voeren omdat het economisch leven daar – ook in de zomermaanden – gewoon doorgaat.

Verder pleit het OV loket voor een gelijke duur van de zomerdienstregeling: maximaal zes weken voor alle stad- en streekvervoerders. Nu kan dat oplopen van zes tot maar liefst negen weken. Als vervoerders de periode waarin de zomerdienstregeling van kracht is, gelijk laten vallen met de maximaal zes weken durende schoolvakantie die het ministerie van OCW hanteert, zal het aantal klachten volgend jaar fors verminderen.

Daarnaast verdient het aanbeveling om bij geplande werkzaamheden altijd, maar zeker in de zomerperiode, andere vervoerders te betrekken. Problemen zoals in Rotterdam rond de werkzaamheden van NS in combinatie met de zomerdienstregeling van RET kunnen hierdoor voorkomen worden.

4.2 Tarievenhuis Oost

Heldere en consistente tarieven voor een hele regio. Dat is het doel van het zogeheten *Tarievenhuis Oost*, het nieuwe geheel van kaartsoorten, tarieven en abonnementen in Gelderland, Overijssel en Flevoland, waar de OV-bedrijven Arriva, Connexion en Syntus het openbaar vervoer verzorgen. Het principe is mooi, maar in de praktijk blijkt het Tarievenhuis Oost ingrijpende gevolgen te hebben voor bepaalde groepen reizigers. Voor de reiziger die over concessiegrenzen heen reist, kan de nieuwe situatie verwarrend en inconsistent overkomen. Bij de introductie van het nieuwe Tarievenhuis Oost worden bepaalde groepen reizigers bovendien geconfronteerd met veel hogere kosten voor hun abonnement.

Mijn zoon van twaalf zit op een praktijkschool in Nijkerk en maakte gebruik van een 4-sterabonnement (centrumzone 4958) vanuit Almere naar station Nijkerk voor € 103 per maand. Nu ik terug ben van vakantie, wil ik een abonnement bestellen en blijkt tot mijn verbazing dat dit sterabonnement is afgeschaft omdat de gebieden zijn gesplitst. Dit betekent dat ik een netabonnement moet nemen voor € 183,25 per maand. Ik vond € 103 al prijzig en nu is het dus bijna het dubbele. Dat kan een huishouden zoals het mijne niet opbrengen, en hoeveel ouders raken hierdoor niet gedupeerd? Dit kan toch niet waar zijn?

Scholieren zijn afhankelijk van het openbaar vervoer om van en naar school te reizen. Bij de ouders van de scholieren is de verontwaardiging over de prijsstijging soms enorm. Dit geldt zeker in het oosten van het land, waar passend onderwijs niet altijd om de hoek te vinden is. De gevolgen voor families met meerdere kinderen kunnen erg groot zijn.

Eerst was er een abonnement met zones (sterrenabonnement), dat kostte ongeveer € 500. Nu moet ik voor hetzelfde traject € 890 betalen, een kostenstijging van bijna 50 procent. Dit mag toch niet?

Op sommige producten van het Tarievenhuis Oost volgden ‘reparaties’ door de vervoerder wanneer deze werd geconfronteerd met de nadelige gevolgen voor bepaalde groepen reizigers. Dit geldt onder andere voor de € 200, – ‘cashback’ voor de trajectkaarten van Syntus. Helaas is een dergelijke reparatie maar gedeeltelijk en eenmalig en niet altijd aantrekkelijk voor reizigers.

Vorig jaar een trajectkaart besteld bij Syntus. Dit kan niet meer, wel een ander abonnement, maar dat is ruim € 30 duurder per maand. Ik kreeg nog een aanbod om een jaarabonnement te nemen, dan zouden we € 200 korting krijgen, maar ik wil geen jaarabonnement. Ik vind de prijsstijging belachelijk.

Over het Tarievenhuis Oost bestaat ook verschil van mening tussen de vervoerders en de gezamenlijke ROCOV's (vertegenwoordigers van reizigers of consumentenorganisaties) in de regio Oost. Laatstgenoemde organisaties schreven eerder in hun advies: "In Overijssel en

Flevoland wordt voortgegaan op de eerder al in Gelderland ingezette weg van het afschaffen van sterabonnements met geldigheid over de concessiegrenzen heen. Hiervoor komen Altijd Vrij-abonnements per concessie in de plaats (Ijsselmond, Midden Overijssel en Twente). Deze ontwikkeling is vanuit reizigersbelang ongewenst.”

Veel van de klachten waarover het OV loket rapporteert zijn hiervan het gevolg. OV-bedrijven zeggen overigens dat het aantal klachten hen meevalt. Verder menen zij dat de nieuwe situatie voor veel mensen voordeliger is en dat dit ook de opzet was. Ook zeggen de vervoerders dat aan bijna alle mensen die onevenredig veel last hadden van de wijzigingen, oplossingen zijn geboden. Dat laatste blijkt niet uit de klachten die bij het OV loket binnenkwamen. Reizigers worden nogal eens verwezen naar de algemene voorwaarden en de procedures, hoe schrijnend de situaties soms ook zijn.

Het OV loket juicht het slechten van concessiegrenzen, zoals is gebeurd met het Tarieven-huis Oost, van harte toe. Uniforme en inzichtelijke tarieven zijn in het belang van de reiziger en verhogen de kwaliteit van het openbaar vervoer. Het is wel belangrijk dat vervoerders niet een deel van hun reizigers voor onoverkomelijke problemen stellen. Wat is aanvaardbaar en wat niet? Daarvoor zouden met de OV-autoriteit in de regio heldere afspraken gemaakt moeten worden. Het OV loket vindt dat een verdubbeling van de kosten voor een schoolgaand kind in een gezin, de grenzen van het redelijke in elk geval ruimschoots te buiten gaat.

4.3 Elke 10 minuten een trein

Op 6 september begonnen NS en ProRail een proef 'spoorboekloos' rijden tussen Amsterdam – Utrecht – Den Bosch – Eindhoven. Op woensdagen rijdt er zes keer per uur een trein in plaats van – zoals gebruikelijk – vier keer per uur. Vanaf het ingaan van de nieuwe dienstregeling per 10 december 2017 zal dagelijks om de tien minuten een Intercity rijden op dit traject ('s avonds vier keer per uur). In de toekomst wil NS op meerdere trajecten tienminutentreinen invoeren, waarbij onder andere aan Utrecht – Arnhem wordt gedacht.

NS hoopt dat treinreizigers door uitbreiding van het aantal treinen per uur 15 procent meer zitplaatsen zullen hebben verdeeld over de dag. Dat is goed nieuws voor de reizigers op dit traject. Half oktober vond een eerste evaluatie plaats. De cijfers lieten zien dat de tienminutentrein tussen Amsterdam, Utrecht, Den Bosch en Eindhoven meestal op tijd rijdt en weinig uitvalt. Tussen 7.00 uur en 19.00 uur rijden er 144 Intercity's op het traject, waarvan gemiddeld drie uitvallen. Dat is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde van NS. Het OV-bedrijf zegt dat reizigers vaker een zitplaats hebben en minder lang hoeven te wachten. De proef zorgt ook voor minder drukte op de perrons. En dankzij het grotere aantal treinen is de impact bij een eventuele verstoring voor reizigers kleiner. Uit de evaluatie komt ook naar voren dat reizigers blij zijn met het 'metro-gevoel'. Ze hoeven niet meer per se die ene trein te halen, want tien minuten later gaat er weer één.

De proef met de tienminutentrein op woensdag is ingepast in een bestaande dienstregeling. Op enkele trajecten is de dienstregeling enigszins aangepast om ruimte te geven aan de extra treinen. Dit betekent dat reizigers die naar een ander station moeten doorreizen soms een minder goede aansluiting – met een langere wachttijd – hebben.

Het OV loket heeft van reizigers klachten ontvangen over de volgende trajecten:

- Utrecht – Helmond
- Tilburg – Geldermalsen
- Gilze–Rijen – Maarssen
- Ede–Wageningen – Maarssen
- Culemborg – Tiel
- Krommenie – Utrecht Zuilen
- Weert – Utrecht
- Beek–Elsloo – Amsterdam Amstel
- Roermond – Arnhem
- Houten Zuid – Woerden.
- Tiel – Tilburg
- Woerden – Utrecht Lunetten
- Houten – Amsterdam Amstel

Reizigers melden bijvoorbeeld dat ze langer moeten wachten op een aansluitende Sprinter of Intercity, die vaak in een kwartier- of een halfuurdienst rijdt. Hierdoor wordt hun reistijd langer, soms 10 minuten, soms een half uur.

Ik woon in Roermond en werk in Arnhem. Ik reis met NS naar mijn werk met overstap in Den Bosch. Vandaag blijkt dat de tienminutendienstregeling vanaf Eindhoven voor mij inhoudt dat ik de aansluiting niet haal en 18 minuten moet wachten op de volgende trein. De totale reistijd is bijna een half uur langer.

Ik reis al 13 jaar voor mijn werk dagelijks met de trein tussen Weert en Utrecht. Mijn grote angst dat de nieuwe dienstregeling op woensdag een verslechtering gaat betekenen voor de mensen uit het zuiden van het land wordt bewaarheid. Terwijl mijn trein voorheen direct doorreed vanuit Weert naar Utrecht, wacht deze voortaan acht minuten in Eindhoven (8.29 – 8.37 uur) en rijdt dan pas door. In totaal heb ik iedere dag 16 minuten meer reistijd (mocht dit zo ingevoerd worden). Dit vind ik onacceptabel. Op de terugweg heb ik ook een probleem. Met de reguliere dienstregeling sluit de trein exact aan op mijn bus in Weert. Met de nieuwe dienstregeling moet ik 20 minuten wachten. Met 16 minuten langere treurtijd en 20 minuten op de bus wachten, duurt mijn totale reistijd op een dag voortaan 36 minuten langer.

Ik wil graag een klacht indienen over de proef met zes Intercity's per uur. Ik kom er net achter dat de Sprinter van Maarssen naar Utrecht drie minuten later vertrekt, waardoor ik mijn aansluitende Intercity naar Den Bosch niet meer kan halen. Hierdoor mis ik mijn aansluiting van Den Bosch naar Rijen en ben ik een half uur later thuis. Ik dacht dat alles beter zou moeten worden, maar het wordt alleen maar slechter. Als dit definitief wordt doorgevoerd, ben ik praktisch genoodzaakt mijn abonnement stop te zetten.

Deze langere reistijden zijn erg vervelend voor deze individuele reizigers. NS zegt in een reactie dat deze situatie tijdelijk is. Op 10 december 2017 gaat de nieuwe dienstregeling in voor het hele openbaar vervoer. Dan rijdt er niet alleen op woensdag, maar alle dagen een tienminutentrein tussen Amsterdam, Utrecht en Eindhoven. De dienstregeling van aansluitende treinen en in sommige gevallen van aansluitende bussen zal hierop aangepast worden, zo verzekert NS het OV loket.

Veel van de huidige klachten van reizigers over slechtere aansluitingen moeten dan verleden tijd zijn. Het is echter goed denkbaar dat er dan klachten over andere trajecten zullen komen. Het landelijk reizigersoverleg LOCOV heeft in een advies aan NS over de nieuwe dienstregeling in maart al gewezen op negatieve effecten voor aansluitende Sprinters en Intercity's, onder andere in Tiel, Hoorn en Alkmaar.

Bij elke wijziging van een dienstregeling gaan sommige groepen erop vooruit en andere groepen erop achteruit. Dat is onontkoombaar. De keuze om elke tien minuten een trein te

laten rijden is vanuit het oogpunt van capaciteit en het beter verdelen van de reizigers over de dag echter goed te begrijpen. Het OV loket zal via de klachten van reizigers een vinger aan de pols houden om te kijken of vanaf 10 december 2017 niet teveel andere reizigers gedupeerd worden. Daarover schrijven wij dan eventueel in een volgende kwartaalrapportage.

4.4 Doorlooptijden verwerken restitutieverzoeken door NS

Reizigers hebben er doorgaans begrip voor dat er in complexe processen en bij grote organisaties af en toe iets mis gaat. Dat begrip houdt op als klachten of verzoeken om restituties niet naar behoren worden afgehandeld. Als dit niet op orde is en dat al langdurig niet het geval is, voelen reizigers zich machteloos, zeker omdat de reiziger in het openbaar vervoer geen machtsmiddelen heeft, zoals het kunnen overstappen naar een concurrent.

Het afgelopen halfjaar heeft NS te kampen met achterstanden vooral bij de afhandeling van restitutieverzoeken bij Geld Terug Bij Vertraging (GTBV), die via post of e-mail worden ingediend. Over deze achterstanden schreven wij al in de rapportage over het vierde kwartaal van 2016. In maart van dit jaar constateerden we dat klanten van NS nog steeds achterstanden bij de afhandeling van verzoeken om restitutie bij ons meldden. Wij namen contact op met NS, die ons toezegde maatregelen te treffen om de doorlooptijd bij de afhandeling van dergelijke verzoeken te bekorten. Helaas ontving het OV loket ook in dit kwartaal opnieuw klachten van reizigers over lange doorlooptijden bij het afhandelen van zaken die via post en of email worden ingediend. Voor reizigers die klagen leidt het gevoel van onmacht tot frustraties. Onderstaand enkele voorbeelden:

Ik heb op 8 augustus een vertraging gehad van meer dan een uur op het traject Lelystad Centrum–Vlissingen Souburg. Deze heb ik dezelfde dag geclaimd via een formulier. De termijn van zes weken om een beslissing te nemen over deze vertraging is inmiddels al verstreken. Kunt u voor mij bemiddelen?

Ik ben met mijn vriendin op 23 juli van Amsterdam naar Enschede gereisd. De vertraging bedroeg meer dan 60 minuten. Vandaag is het 8 weken dat ik een verzoek om restitutie heb ingediend. Ik heb gebeld en kreeg te horen dat zij verwachten dat dit nog wel 2 weken kan duren, maar ze kunnen mij dit niet met zekerheid zeggen.

Ik heb op 22 juli 2017 vertraging met de trein gehad en dezelfde avond een verzoek tot restitutie ingediend. Tot nu toe (klacht bij OV loket ingediend op 4 oktober 2017) heb ik nog geen reactie van NS ontvangen.

Wij begrijpen dat het wegwerken van een achterstand hardnekkig en lastig kan zijn, maar tien weken om te reageren op een aanvraag tot restitutie bij vertraging is erg lang. NS erkent de vertraging in de afhandeling, maar laat ons weten dat een termijn van 2 ½ maand voor de afhandeling een uitzondering is.

NS geeft volgens veel reizigers ook geen updates over de voortgang van hun aanvragen. Soms horen klagers na een ontvangstbevestiging weken niets. Het gevolg is dat reizigers

opnieuw gaan bellen of mailen met NS of met het OV loket. Een tussentijdse update vanuit de vervoerder, al is het een automatisch gegenereerde mail, zou ervoor kunnen zorgen dat klanten gerustgesteld worden. Op die manier weten ze zeker dat hun klacht niet is kwijtgeraakt en dat ze, al is het met wat vertraging, alsnog een reactie zullen ontvangen.

NS is bereid ons advies op dit punt over te nemen. Men gaat onderzoeken wat er, naast bestaande geautomatiseerde updates, nog meer mogelijk is om klanten op de hoogte te houden over de behandeling van zijn/haar GTBV-aanvraag.

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 (zie hoofdstuk 4), doen we ook aanbevelingen. Deze zijn gericht op OV-bedrijven en hun opdrachtgevers.

Op basis van de ontwikkelingen in de maanden juli tot en met september 2017 komt het OV loket tot de volgende aanbevelingen.

1. Stem vakantiedienstregelingen af op de lengte van de schoolvakanties

Zorg als stad- en streekvervoerders voor meer afstemming over de duur van de vakantiedienstregeling. In sommige concessiegebieden duurt de zomerdienstregeling negen weken, in andere regio's zes weken. Dit verschil is onnodig groot. Hier is ook een rol voor de concessieverleners weggelegd. Die kunnen in hun programma van eisen stellen dat een zomerdienstregeling maximaal zes weken mag duren. Uiteraard kan de zomerdienstregeling in de ene regio eerder starten dan in de andere regio in verband met de verplichte vakantiespreiding. Verder is het belangrijk ook rekening te houden met alle economische activiteiten. In sommige regio's kan het ook in de zomerperiode heel druk zijn.

2. Beperk de gevolgen van nieuwe abonnementen voor individuele reizigers

Spreek een maximale tariefstijging voor reizigers af als vervoerders en concessieverleners nieuwe abonnementen ontwikkelen. Als een reiziger dan toch meer dan deze maximale prijsverhoging (voor dezelfde dienstverlening) zou moeten betalen, zorg dan voor een ruime overgangsregeling en een adequate compensatie.

3. Informeer klanten beter over de voortgang

Eigenlijk zou het niet zo mogen zijn dat een afdeling klantenservice van een OV-bedrijf langer dan een half jaar kampt met achterstanden bij de verwerking van restitutieverzoeken. Maar als dat dan toch het geval is, zoals nu bij NS, moet een vervoerder de klager regelmatig tussentijdse updates geven. Reizigers worden nu vaak in het ongewisse gelaten omdat ze na een ontvangstbevestiging weken niets horen. Ze weten niet of hun klacht wel in behandeling is genomen of misschien kwijt is geraakt. Dit leidt ertoe dat mensen weer gaan bellen, mailen of zich soms onnodig wenden tot het OV loket. Maar bovenal is het belangrijk dat NS het fundamentele probleem, de achterstand bij de afhandeling van GTBV-verzoeken per e-mail en brief zo snel mogelijk oplost.

4. Pas op met verdere versnippering van het openbaar vervoer

In het regeerakkoord van het nieuwe kabinet is opgenomen dat concessieverleners meer ruimte krijgen om Sprinterdiensten regionaal aan te besteden. Dit zou kunnen gelden voor de lijnen Apeldoorn–Enschede, Zwolle–Groningen/Leeuwarden en Dordrecht–Breda (in combinatie met de Merwede–Lingelijn). Ook NS zou dan kunnen meedingen naar die concessies. Hoewel aanbesteding op sommige regionale verbindingen heel goed werkt en reizigers tevreden zijn over hun regionale spoorvervoerder, vraagt het OV loket toch aandacht van vervoerders en aanbesteder voor de positie van de reiziger. Het opknippen in meerdere kleine concessies kan tot versnippering leiden met als mogelijk resultaat vaker overstappen en langere reistijden. Dit kan, met uitzondering van NS-abonnementen die bij alle spoorvervoerders geldig zijn, problemen geven met regionale abonnementen. Het kan zijn dat een abonnement van een streekvervoerder niet meer geldig is of dat mensen voor dezelfde reis in de nieuwe situatie twee abonnementen nodig hebben. Mensen moeten vaker in- en uitchecken bij meerdere vervoerders, wat kan leiden tot vergissingen. Dit vaker moeten in- en uitchecken kan ook consequenties hebben voor de tarieven bij overstappen van dal naar spits. Ook zullen reizigers bijvoorbeeld minder vaak een beroep kunnen doen op de regeling Geld Terug bij Vertraging. Deze regeling geldt immers nu nog voor vertragingen van minimaal een half uur per vervoerder.

5. Werk aan één GTBV regeling voor alle (spoor)vervoerders

Reizigers denken niet in ritten per vervoerder, maar in reizen. Hun reis kan bestaan uit een keten van ritten. Eén Geld Terug bij Vertraging-regeling past bovendien in het denken van deur-tot-deur reizen.

6. Cijfers juli – september 2017

In dit hoofdstuk vindt u een uitgebreid overzicht van de 950 klachten die het OV loket heeft ontvangen in de periode van juli tot en met september 2017, in tabellen uitgesplitst per vervoerder, per categorie en per trefwoord. Klachten die aan bod zijn gekomen in hoofdstuk 4 van deze rapportage (Trends) worden in dit hoofdstuk niet opnieuw benoemd.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	13	8	13	34	3,6 %
Dienstregeling	32	26	48	106	11,1 %
Dienstuitvoering	122	107	194	423	44,5 %
Informatievoorziening	6	5	9	20	2,1 %
Personeel	9	18	18	45	4,7 %
Station- en haltevoorziening	11	10	16	37	3,9 %
Veiligheid en overlast	3	12	10	25	2,6 %
Vervoermiddel	11	8	12	32	3,4 %
Vervoerbewijs	69	77	83	229	24,1 %
Totaal	276	271	404	950	100 %

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
9292	1	2	3	6	0,6 %
Arriva	42	35	48	125	12,5 %
Breng	8	3	6	17	1,7 %
Connexxion	11	13	32	56	5,6 %
EBS	3	3	2	8	0,8 %
GVB	11	10	9	30	3,0 %
Hermes	1	3	3	7	0,7 %
HTM	6	5	12	23	2,3 %
KS OV-chipkaart	18	15	24	57	5,7 %
NS	129	153	230	512	51,1 %
NS International	3	8	4	15	1,5 %
OV Algemeen	2	0	1	3	0,4 %
OV-fiets	9	2	2	13	1,3 %
Qbuzz	1	1	3	5	0,5 %
RET	20	22	14	56	5,6 %
Syntus	16	9	13	38	3,8 %
U-OV	11	7	12	30	3,0 %
Totaal	292	291	419	1001	100 %

Het totaal aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten.

Dit komt doordat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Klachten die zijn ingeboekt onder OV algemeen zijn klachten die niet toe te kennen zijn aan een specifieke vervoerder.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0,6%
Arriva	4	6	60	1	8	6	2	4	34	125	12,6%
Breng	0	2	8	0	1	1	0	0	5	17	1,7%
Connexxion	5	7	27	0	3	2	1	0	11	56	5,6%
EBS	1	1	4	0	2	0	0	0	0	8	0,8%
GVB	0	4	11	0	6	0	1	0	8	30	3,0%
Hermes	0	0	5	0	1	1	0	0	0	7	0,7%
HTM	8	2	6	1	0	0	3	1	2	23	2,3%
KS OV-chipkaart	0	0	0	2	0	0	0	0	55	57	5,7%
NS	4	68	253	11	12	27	14	20	96	505	50,8%
NS International	1	1	2	0	3	0	0	2	5	14	1,4%
OV algemeen	0	1	0	0	0	0	1	0	1	4	0,4%
OV-fiets	7	0	0	1	0	2	0	0	3	13	1,3%
Qbuzz	0	1	3	0	0	0	0	0	1	5	0,5%
RET	2	11	21	0	2	2	5	5	8	56	5,6%
Syntus	3	9	17	0	0	0	0	0	9	38	3,8%
U-OV	0	3	15	1	8	0	0	0	3	30	3,0%
Totaal	35	116	432	23	46	41	27	32	241	993	100%

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

Tabel 3 biedt een overzicht van de klachten per vervoerder per categorie. In totaal werden er 993 klachten ingeboekt onder negen verschillende categorieën. De meeste klachten werden toegekend aan de categorieën dienstuitvoering en vervoersbewijs, met respectievelijk 432 en 241 klachten. Dit zijn de categorieën waarin elk kwartaal de meeste klachten worden ingeboekt. De klachten binnen de categorie vervoersbewijs worden besproken bij tabel 4.

Dienstuitvoering

De klachten binnen de categorie dienstuitvoering hebben vooral te maken met uitgevallen ritten, vertraging en capaciteit. De meeste klachten binnen de categorie dienstuitvoering werden ingediend over NS. Dit is logisch, want NS is de grootste vervoerder. NS-trajecten die regelmatig genoemd werden in de klachten zijn Breda – Tilburg – Den Bosch, Den Haag – Rotterdam – Dordrecht, en Amsterdam – Alkmaar – Den Helder.

Vanochtend en vanavond kapotte treinen op het spoor traject Rotterdam – Den Haag CS. Ook vorige week problemen op dit traject. Mijn vraag is wanneer de NS goede treinen gaat inzetten?

Vanmorgen op het traject Castricum–Amsterdam CS (7.54 uur) overvolle trein door te weinig treinstellen. Zelfs de conducteur zei: dit kan eigenlijk niet. Eigenlijk weet je dit al van te voren: vanwege de storm gisteren reden er minder treinen en dus hebben ze de volgende dag te weinig materieel staan in Den Helder. Iets voorbij station Zaandam kreeg deze trein ook nog een technische storing. We hebben een tijd stilgestaan.

Stations overslaan

In de rapportage over het tweede kwartaal van 2017 schreef het OV loket over het overslaan van stations op het traject Amsterdam – Uitgeest. Wij ontvingen dit kwartaal nog steeds klachten over dit onderwerp. Bij een vertraging rijdt de trein Amsterdam – Uitgeest regelmatig niet verder dan station Wormerveer om vervolgens weer terug te keren naar Amsterdam. Reizigers die op weg zijn naar Krommenie of Uitgeest wordt verzocht uit te stappen en te wachten op de volgende trein.

Het komt nog steeds geregeld voor dat de NS de sprinter naar Uitgeest maar tot Wormerveer laat rijden. Gisteren (26 september) was dit ook weer het geval. De trein van 17.49 uur van Sloterdijk naar Uitgeest had vijf minuten vertraging, maar op station Zaandam werd al gemeld dat hij niet verder zou gaan dan naar Wormerveer. De volgende trein had ook vijf minuten vertraging en deze trein was extra kort. Er reizen zoveel mensen naar Krommenie en Uitgeest. Het is belachelijk dat de NS hier iedere keer mee weg komt. Ze horen zich toch aan de dienstregeling te houden?

NS liet het OV loket destijds weten dat de eigen afdeling Transportbesturing en Logistiek de klachten goed in beeld heeft. Hier wordt dagelijks bekeken hoe dergelijke problemen kunnen worden weggenomen, waardoor structureel minder vertraging zou moeten optreden. De volledige reactie van NS kunt u teruglezen in onze vorige rapportage. Ook voor de huidige klachten geldt dat deze zijn doorgestuurd naar NS via onze maandelijkse overzichten, zodat het OV-bedrijf de opmerkingen van reizigers kan gebruiken voor het verbeteren van de dienstuitvoering.

Het OV loket ontving ook klachten over de dienstuitvoering van stads- en streekvervoerders. Deze klachten gaan vooral over bus, tram en metro, maar Arriva, Syntus en Connexxion

voeren ook treintrajecten uit. Ook voor de stads- en streekvervoerders geldt dat de trefwoorden uitgevallen ritten, vertraging en capaciteit het vaakst werden toegekend aan klachten. De lijnen en trajecten die genoemd werden in de klachten zijn divers. Er springen geen lijnen uit waar opvallend veel over geklaagd werd. Dit is een goed teken, maar aan de andere kant betekent dit ook dat de klachten op verschillende lijnen voorkomen. Ook de klachten over de dienstuitvoering sturen wij via onze maandelijkse overzichten door aan de vervoerders. Als er opvallende klachten zijn vragen wij hier extra aandacht voor.

Haltes voorbij rijden

Reizigers dienen regelmatig klachten in over bussen die haltes voorbijrijden. Sommige reizigers zeggen dat ze de buschauffeur duidelijk het signaal geven om te stoppen bij de halte, maar dat dit vervolgens niet gebeurt. De bus rijdt voorbij, ook al zit deze (volgens de reizigers) niet vol.

Ik sta om 19.44 uur bij de bushalte Cederlaan in Eindhoven. De bus komt best hard aanrijden, ik steek mijn hand op en de bus rijdt mij gewoon voorbij, terwijl deze eigenlijk pas om 19.45 uur mag wegrijden. Ik vind dit erg brutaal.

Het bovenstaande voorbeeld heeft betrekking op Hermes/Bravo in de concessie Zuidoost-Brabant, maar de klachten over het voorbijrijden van een halte komen bij alle vervoerders voor. Wij leggen deze klachten niet individueel voor aan vervoerders; maar sturen ze aan de vervoerders via de maandelijkse overzichten.

Boetebeleid

In het derde kwartaal van 2017 zijn in totaal 35 klachten toegekend aan de categorie boetebeleid. De meeste klachten in deze categorie gaan over boetes voor reizigers die niet zouden beschikken over een geldig vervoerbewijs. Wanneer niet is ingecheckt, staat een vervoerder in zijn recht een boete uit te schrijven. Uit de klachten blijkt echter dat er soms weinig ruimte is voor coulance. Reizigers mogen eigenlijk geen fout maken. Gelukkig zijn er uitzonderingen, wanneer de vervoerder wel kijkt naar de omstandigheden.

Het OV loket bekijkt per klacht of er mogelijkheden zijn tot bemiddeling. Wij kijken daarbij vooral naar de omstandigheden waarin een boete is uitgeschreven. Was het een incident of is de reiziger wellicht vaker bekeurd voor hetzelfde vergrijp? Was er wellicht iets aan de hand met het incheckpaaltje? Als het bezwaar van een reiziger tegen de boete is afgewezen en als wij vinden dat hij/zij goed kan onderbouwen waarom de boete onterecht is, leggen wij de klacht voor aan de vervoerder. Dat deden wij ook met onderstaande klacht.

Tijdens een controle vermoedde de controleur dat mijn autistische zoon niet was ingecheckt; vervolgens heeft hij dit met de pas trachten te bewijzen. Er is een bekeuring uitgeschreven. Er ontstond vervolgens een discussie over het tonen van een geldig identiteitsbewijs. Hier was ook een agent bij aanwezig, van wie mijn zoon vervolgens ook een boete heeft gekregen. De

boete is inmiddels geseponeerd. Achteraf bleek echter dat mijn zoon wel degelijk had ingecheckt. De (onterechte) boete van HTM werd echter niet kwijtgescholden.

De moeder van de reiziger uit dit voorbeeld heeft bij HTM bezwaar aangetekend tegen de boete. Omdat het bezwaar niet binnen de door HTM gestelde termijn van tien dagen was ingediend, heeft HTM het bezwaar niet in behandeling genomen (overigens heeft HTM mede op verzoek van het OV loket deze termijn onlangs verlengd naar 14 dagen). Wij hebben HTM verzocht om het bezwaar toch in behandeling te nemen. Uit de incheckgegevens bleek namelijk dat de jongen wel had ingecheckt, maar er was ook weer uitgecheckt. Volgens de moeder had de controleur met de pas van haar zoon uitgecheckt.

HTM heeft ons verzoek gehonoreerd en het bezwaar alsnog in behandeling genomen. Men liet ons weten dat er mogelijk sprake was van een fout in de registratie van de OV-chipkaart. Hierdoor is de controleur mogelijk op het verkeerde been gezet. Gezien deze technische onvolkomenheden heeft HTM besloten om de boete alsnog kwijt te schelden en de moeder hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

OV Fiets en de onbemande stallingen

In de rapportage over het tweede kwartaal van 2017 heeft het OV loket veel aandacht besteed aan problemen met onbemande stallingen van OV Fiets. In korte tijd meldden zich meerdere mensen die een boete van € 250 hadden gekregen omdat ze, volgens OV Fiets, de leenfiets niet hadden ingeleverd. Deze reizigers zeiden zelf zeker te weten dat ze hun fiets wel hadden ingeleverd.

Eerst wees NS de reizigers erop dat ze volgens de voorwaarden zelf aansprakelijk zijn en aangifte van diefstal moeten doen bij de politie. Wij hebben toen contact opgenomen met NS om voor deze reizigers te bemiddelen. Het OV loket vermoedde een structureel probleem bij de registratie van ingeleverde OV-fietsen in onbemande fietsenstallingen.

Aan het einde van de zomer liet NS ons weten dat men met alle gedupeerden contact had opgenomen en had gezorgd voor een passende oplossing: de boetes zijn uit coulance en na beoordeling per individueel geval kwijtgescholden. In het derde kwartaal van 2017 bleek echter dat het probleem nog steeds bestaat. Het OV loket heeft in deze periode zeven klachten van reizigers ontvangen die hun OV-fiets hadden ingeleverd, maar toch een boete van € 250 kregen. Soms blijkt er al een fiets te staan in de kluis waar men de fiets zou moeten plaatsen. Soms plaatst iemand zijn OV-fiets in een kluis maar gaat er kennelijk iets mis bij de registratie, waardoor het lijkt of de fiets niet is ingeleverd.

Op 6 juli 2017 huurde ik een OV-fiets op station Sliedrecht. De fiets later die dag terugbrengen bleek een uitdaging: de kluis waarin het systeem me opdroeg de fiets te plaatsen bleek al een fiets te bevatten. Alle andere kluisen waren vol. Ik kon de fiets niet correct inleveren en heb hem uiteindelijk naast de stalling geparkeerd. Dezelfde avond heb ik de situatie onder de

aandacht gebracht van NS en ook telefonisch contact met ze gehad over hoe ik de sleutel alsnog in kon leveren. Die kon ik opsturen en aangeraden werd dit aangetekend te doen. Zodoende heb ik vrijdag de sleutel opgestuurd en deze kwam zaterdag bij NS aan. Twee weken later kreeg ik een mail van NS dat ik de fiets nog steeds in bezit had, dus weer gebeld. Er is een melding van gemaakt en de medewerker beloofde het in de gaten te houden, zodat de fiets niet als gestolen in het systeem kwam. Weer een week later kreeg ik een mail dat het eigen risico van € 250, – in rekening zou worden gebracht. Ik nam opnieuw contact op met de klantenservice, maar daar leek men in eerste instantie niet erg begripvol. Pas toen ik zei dat ik het track&trace-nummer van de opgestuurde sleutel had, krabbelde men terug en ging de medewerker in overleg. Uiteindelijk bleek de fiets wel aangetroffen te zijn.

Ik heb in Boxtel een OV-fiets gehuurd en ben naar Oisterwijk gereden. Halverwege liep de ketting aan, waardoor de fiets bijna niet meer vooruit te krijgen was. Het laatste stuk heb ik gelopen. Ik heb de fiets ingeleverd in de fietskluizen (onbemand) in Oisterwijk en de fiets als niet in orde teruggemeld. Omdat het terugbrengen van een fiets bij een ander station € 10, – kost, wilde ik een klacht indienen bij NS vanwege de materiaalpech. Daarvoor heb ik met de klantenservice gebeld, waar men mij vertelde dat ze eerst moesten wachten op een melding dat de fiets was teruggebracht. Men zou mij op de hoogte houden. Eerst hoorde ik een tijdje niets, tot ik mails kreeg, eerst met de waarschuwing dat mijn dagtarief omhoog ging, vervolgens dat het eigen risico van € 250, – zou worden ingehouden. Bij elke mail heb ik gebeld. Daarbij kreeg ik excuses te horen, zoals:

–De call is verkeerd aangemaakt

–Er is iets mis gegaan bij de verwerking van uw call

–Alleen mijn college die de call heeft aangemaakt kan u helpen, hij bewaakt deze case

–De mails zijn standaardmails, die kunnen we niet tegenhouden, maar maakt u zich geen zorgen.

Toen ben ik zelf onderzoek gaan doen. Omdat de zaak al zolang duurde, bestond de kans dat de fiets weer in omloop was gekomen. Toen ik ging kijken, stond er inderdaad een andere fiets in de kluis. Dat heb ik de klantenservice tot twee keer toe gemeld. Weer kreeg ik de toezegging, dat er iets zou gebeuren. Uiteindelijk ben ik, vier weken nadat ik de fiets had ingeleverd, teruggebeld door NS met de mededeling per voicemail dat de fiets niet is aangetroffen. Verder kreeg ik de melding dat ik aangifte moet doen bij de politie, en dat er kosten in rekening gebracht gaan worden. Waarvan moet ik aangifte doen? De fiets is niet gestolen, maar ingeleverd.

Beide klachten zijn na bemiddeling door het OV loket opgelost. De gebruikers van de OV fiets hoeven, na individuele beoordeling van deze gevallen door NS, geen boete van € 250, – te betalen, maar ze hebben wel veel tijd en energie moeten besteden aan contact met de Klantenservice van NS en aan het bewijzen dat ze de fiets wel hadden ingeleverd. Eén gedupeerde heeft zelfs een filmpje gemaakt om te laten zien wat er mis gaat bij het terugbrengen van een fiets in onbemande stallingen; de klager uit bovenstaand voorbeeld is zelf naar het station gegaan om onderzoek te doen.

Niet ieder mens is te goeder trouw. En als mensen goederen in bruikleen hebben is het om die reden heel begrijpelijk dat er een boete staat op het niet terugbrengen. Het terugbrengen van OV-fietsen bij onbemande stallingen geeft nu zodanig veel klachten dat er alle aanleiding is om snel uit te zoeken wat hier nu precies aan de hand is. Het laten voortbestaan van de onduidelijkheden in dit proces is wat het OV loket betreft geen optie.

Daarom hebben we NS gevraagd het onderliggende probleem te onderzoeken en structureel op te lossen. NS heeft laten weten het probleem te erkennen en is een onderzoek begonnen naar het inleverproces bij onbemande stallingen om duidelijkheid te krijgen over wat er mis gaat bij het inleveren en registreren.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Blokken/deblokkeren	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal
Arriva	2	0	0	0	0	0	6	9	5	2	4	1	9	1	1	0	2	10	16	0	0	6	74
Breng	3	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	12
Connexxion	2	0	0	0	0	0	1	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	0	0	3	21
GVB	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	0	0	1	0	0	1	0	6	1	0	0	0	16
HTM	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
KS OV-chipkaart	10	0	4	0	1	4	3	6	4	1	19	0	1	15	6	2	14	13	1	1	0	10	115
NS	14	2	8	1	5	1	11	33	6	1	17	0	28	3	2	2	16	21	13	3	3	8	199
NS International	5	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
RET	1	0	2	0	1	0	1	4	0	1	1	0	2	0	0	0	1	5	0	0	0	0	19
Syntus	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	2	17
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	7
Totaal	38	3	15	1	7	5	28	64	21	7	44	1	51	19	9	5	34	61	50	6	3	30	503

Tabel 4 geeft een overzicht van de klachten die toegekend zijn binnen de categorie vervoerbewijs, uitgesplitst per trefwoord. In totaal werden er 503 trefwoorden aan de klachten binnen deze categorie toegekend. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 229 (zoals te zien was in tabel 1).

Restitutie

De trefwoorden die het vaakst werden toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn in- en uitchecken, restitutie, kortingsproducten en tariefhoogte. De trefwoorden in- en uitchecken en restitutie worden vaak in combinatie met elkaar toegekend aan een klacht. Het gaat in de meeste gevallen om klachten waarin de reiziger meldt dat er te veel saldo is afgeschreven van zijn of haar OV-chipkaart. Maar dit zijn ook klachten waarbij bijvoorbeeld geld wordt afgeschreven van de OV-chipkaart, ook al staat er al een betaald abonnement op de kaart. Of als een reiziger door onduidelijke informatie te veel geld heeft betaald voor een abonnement, zoals in onderstaand voorbeeld.

Ik heb een abonnement besteld voor mijn zoon, maar het bleek dat er nog een goedkoper abonnement was: Brabant Jeugd Vrij van € 65 (voor 16-17 jarigen) in plaats van € 80. Dit abonnement stond nergens vermeld in de mobiele versie van de webshop, waardoor ik niet van het bestaan wist. Ik wil het te veel betaalde terug, maar Arriva wijst het af. Volgens Arriva is het abonnement wel terug te vinden in de mobiele webshop.

Het OV loket heeft deze klacht voorgelegd aan Arriva. Naar aanleiding van ons bericht heeft Arriva via een smartphone de webshop geraadpleegd om te zien of de informatie inderdaad niet duidelijk genoeg is. Arriva liet ons daarop weten dat er in de mobiele webshop gekozen moet worden voor de optie 'Bekijk alle tarieven' om het abonnement voor 16-17 jarigen te kunnen bestellen. Onze contactpersoon bij Arriva zei zich te kunnen voorstellen dat dit niet voldoende duidelijk is. De reiziger die de klacht indiende, kreeg haar geclaimde kosten vergoed. Nog een voorbeeld van een klacht over restitutie:

Deze kwestie loopt al geruime tijd en betreft € 45, die automatisch is afgeschreven van mijn bankrekening, maar nooit op mijn saldo is terechtgekomen. De laatste reactie van de Klantenservice OV-chipkaart is al weer van een maand geleden. Toen werd ik gebeld door een medewerker die mij in het gelijk stelde. Ik ben toen op zijn aanbod, alles voor mij in orde te maken, ingegaan, maar heb nog steeds niets ontvangen of gehoord. Ook niet nadat ik twee weken geleden nog een herinnering per e-mail heb gestuurd.

Het OV loket heeft de klacht voorgelegd aan de Klantenservice OV-chipkaart met het verzoek na te gaan of de klacht van deze reiziger klopt en – als dat inderdaad het geval is – deze alsnog in behandeling te nemen. Wij kregen dezelfde dag een reactie van onze contactpersoon, die zei dat er inderdaad iets verkeerd was gegaan met de terugbetaling aan

de reiziger. De kwestie zou zo spoedig mogelijk worden opgelost. De reiziger liet ons een aantal dagen later weten dat hij gebeld was door Klantenservice OV-chipkaart met excuses en de mededeling dat het bedrag zou worden teruggestort op zijn rekening. Ook ontving hij een bos bloemen. De reiziger was tevreden met de uitkomst.

Hoge tarieven

Het OV loket ontving het derde kwartaal van 2017 meerdere klachten over Arriva die te maken hadden met tariefhoogte. Zo was er in augustus in de concessie Limburg op een aantal trajecten sprake van een stijging van de treintarieven.

Ik heb een vraag over het verhogen van de treintarieven door Arriva in Limburg. Er hangt een briefje in de trein met de mededeling dat er vanaf 20 augustus voor heel Limburg een eenvoudige tariefmethode geldt. Hierdoor kost mijn reis van Blerick naar Nijmegen Heyendaal ineens bijna 10 procent meer. Mag dat zomaar?

Wij deden navraag bij Arriva. De vervoerder had bij de start van concessie Limburg in 2016 één vast kilometertarief in willen voeren voor de regionale treintrajecten, maar dit bleek om technische redenen toen niet mogelijk. Hierdoor is er sprake geweest van twee tarieven: voor sommige trajecten en voor de vervoerbewijzen uit de kaartautomaat werd uitgegaan van het regionale tarief en voor andere trajecten gold het NS-tarief. Met ingang van 20 augustus 2017 geldt nog maar één Arriva-tarief met als uitgangspunt één kilometertarief (€ 0,186 p/km) voor het regionale spoor. Dat kilometertarief is gelijk aan het tarief dat in 2016 al geldend was op de Heuvellandlijn. Volgens Arriva is het nieuwe tarief vooral bij korte reizen per trein en voor overstappers tussen trein en bus voordeliger. Voor reizigers op langere trajecten kan een verhoging optreden, omdat Arriva in tegenstelling tot NS geen degressief tarief toepast. Bij een degressief tarief wordt het gemiddelde kilometertarief lager naarmate men een langere afstand aflegt. Reizigersoverleg Limburg heeft om die reden geadviseerd het NS tariefsysteem in heel Limburg in de Arriva treinen te gaan hanteren, maar Arriva heeft, na goedkeuring door de Provincie Limburg, toch zijn eigen tariefsysteem ingevoerd. Het lijkt erop alsof veel reizigers door deze tariefsverhoging midden in het jaar overvallen zijn. Reizigers met een Traject Vrij abonnement, geldig tussen stations op de trajecten Roermond–Maastricht of Sittard–Heerlen, kunnen bij verlenging van het abonnement gebruik maken van een compensatieregeling.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit	concessie	vervoerder	juli	augustus	september	Totaal
BRU	Regio Utrecht	Connexxion	0	0	2	2
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	8	6	3	17
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	1	2	3	6
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	5	1	2	8
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	12	14	9	35
Metropoolregio RDH	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	0	2	7	9
Metropoolregio RDH	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	0	1	1
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	129	151	216	496
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	1	1	3	5
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	1	2	3
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	1	2
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	3	3	4	10
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	3	4
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	3	2	7
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	1	0	2	2
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	1	1	3
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	3	1	2	6
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	8	3	6	17
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	1	0	2	3
Provincie Gelderland	Veluwe	Syntus	0	3	0	3
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	3	2	7
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	10	13	8	31
Provincie Noord-Brabant	Concessie SRE	Hermes	0	0	1	1
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	2	5	6	13
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	2	8	11
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	1	3	2	6
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	3	4
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	0	3	3
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	3	3	4	10
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Syntus	4	0	3	7
Provincie Overijssel	Regio Twente	Syntus	2	3	0	5
Provincie Overijssel	Treindienst Zwolle – Kampen	NS	0	0	1	1
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	1	2
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Syntus	7	2	8	17
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	11	7	12	30

OV-autoriteit	concessie	vervoerder	juli	augustus	september	Totaal
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	2	0	2	4
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	9	1	3	13
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	1	2	3
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda – Alphen aan de Rijn	NS	0	0	2	2
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	8	4	9	21
Regio Twente	Treindienst Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	Syntus	2	0	0	2
Regio Twente	Zutphen-Hengelo-Oldenzaal – bus	Syntus	0	0	1	1
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	4	8	15
Stadsregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	11	10	9	30
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	3	3	2	8
			266	266	383	915

Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Tabel 5 bevat een overzicht van de klachten per concessiegebied. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten, omdat bijvoorbeeld de klachten over klantenservice OV-chipkaart en 9292 ontbreken. Daarnaast kunnen aan één klacht meerdere concessiegebieden worden gekoppeld. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij klachten over concessieoverschrijdend vervoer.

Twee concessies; één vervoerder

In de concessies Noord- en Zuidwest-Friesland en Zuidoost-Friesland bestaat een situatie die aan reizigers haast niet valt uit te leggen. Dat beide concessies worden uitgevoerd door Arriva maakt de situatie nog vreemder.

Mijn zoon heeft een scholierenabonnement bij Arriva, dat hem recht geeft op 50 procent korting op zijn buskaart. Hij reist altijd hetzelfde traject (Sint Jacobiparochie – Leeuwarder busstation/streekbus) en stapt dan over op de stadbus naar zijn school in Leeuwarden. In veel gevallen werkt de kortingskaart echter niet, ik heb hierover een klacht ingediend bij Arriva. Ik heb de algemene voorwaarden doorgenomen bij het abonnement, maar hieruit wordt voor de klant niet duidelijk dat er bijzondere bepalingen zijn bij het abonnement.

Wij hebben ook in onze vorige rapportage aandacht besteed aan dit onderwerp. Omdat wij het een vreemde situatie blijven vinden, hebben we deze klacht voorgelegd aan Arriva. Het OV-bedrijf liet weten de reishistorie van deze reiziger te hebben bekeken. Het abonnement van deze reiziger is alleen geldig in de stads-, streek- en buurtbussen van Arriva in Noord- en Zuidwest-Friesland. Deze informatie is terug te vinden in de webshop van Arriva, zo meldde het OV-bedrijf. Volgens Arriva heeft de reiziger echter ook gereisd op lijnen die niet

bij deze concessie horen, maar bij de concessie Zuidoost-Friesland (overigens dus ook van Arriva). Dat is aldus Arriva de reden dat de kortingskaart niet altijd werkte.

De moeder van deze reiziger liet ons weten dat er regelmatig geen nummeraanduiding op de bus staat, dat de bussen uit beide concessies er identiek uitzien en dat de bussen stoppen bij haltes buiten hun eigen concessie. Hoe is dit voor een reiziger en voor scholieren van 12 tot 17 jaar te begrijpen?

Het OV loket heeft Arriva om een aanvullende reactie gevraagd. De vervoerder meldt in gesprek te zijn met het Rocov en de provincie Fryslân over een nieuw producten- en tarievenhuis voor de hele provincie. Dit zal voor meer duidelijkheid voor de reizigers zorgen en dat is een goede zaak. Het wachten is nu nog op de goedkeuring door de provincie van het voorstel. Mogelijk komen wij in onze volgende kwartaalrapportage hierop terug.

Correctie

In de kwartaalrapportage van het OV loket over de periode april–juni 2017 zijn enkele fouten geslopen in tabel 5 (klachten per concessie). De klachten over concessie Regio Utrecht (vervoerder U–OV) werden dubbel weergegeven. Deze fouten waren het gevolg van ICT-problemen, die inmiddels zijn opgelost. Onze excuses voor de verkeerde weergave van de werkelijkheid. Voor de volledigheid hieronder de tabel met de juiste gegevens over het tweede kwartaal van 2017.

Tabel 5. Klachten per concessie (tweede kwartaal 2017)

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

OV-autoriteit	concessie	vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	2	8	7	17
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	4	1	8
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