



Kwartaalrapportage OV loket

1 april 2015 – 30 juni 2015

1. Voorwoord

Qua aantallen klachten was het tweede kwartaal van 2015 betrekkelijk rustig. Er kwamen bij het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, in totaal nog geen duizend klachten binnen. Oorzaak hiervan is dat zich in deze drie maanden geen grote veranderingen voordeden of werden aangekondigd, zoals een jaar geleden de afschaffing van het papieren treinkaartje.

Aantallen zeggen echter weinig over het karakter van de ingediende klachten. En daarvan is er een aantal onderwerpen dat opvalt. Bijvoorbeeld abonneementhouders die vergeten in te checken. Wie zwart rijdt in het openbaar vervoer krijgt bij een boete, wie een duur abonnement heeft aangeschaft, maar toevallig vergeet in te checken, krijgt bij sommige vervoerders dezelfde boete. Dat wordt als onrechtvaardig ervaren. Per vervoerder gelden er andere regels. Hieruit blijkt het openbaar vervoer helaas onnodig versnipperd is.

Een ‘nieuw’ probleem in de periode april–juni 2015 is het in gebruik nemen van de poortjes op stations. Bepaalde stations zijn alleen nog maar toegankelijk met de OV–chipkaart. Hoe begrijpelijk deze maatregel ook is, lang niet alle consequenties voor reizigers blijken volledig doordacht te zijn.

Gelukkig waren er het afgelopen kwartaal ook positieve resultaten te melden. Ook daarover kunt u lezen in deze kwartaalrapportage. Zoals over de resultaten die geboekt konden worden doordat de vervoerders en de klantenservice OV–chipkaart nu een gezamenlijk ‘vangnet’ hebben voor reizigers die met hun problemen van het kastje naar de muur gestuurd dreigen te worden. Of www.uitcheckgemist.nl, een gezamenlijke website (helaas nog niet voor alle OV–bedrijven) waar reizigers die een uitcheck gemist hebben en hun geld kunnen terugvragen. Fijn dat het er is!

Een mooie pluim willen we dit keer geven aan NS. Vanaf dit kwartaal reizen kinderen tot 11 jaar (tijdelijk) gratis mee met een volwassene via een “kids vrij–abonnement”. Dit maakt het openbaar vervoer voor een grote groep reizigers aantrekkelijker.

Ik hoop dat deze kwartaalrapportage opnieuw mag leiden tot het doordenken van processen en procedures in het openbaar vervoer. En daarmee tot een betere kwaliteit in het belang van de reiziger. Daar is het ons tenslotte om te doen.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV Loket

2. Resultaten tweede kwartaal 2015

Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren 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 door – indien mogelijk – te helpen en te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in kwartaalrapportages als deze. In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het tweede kwartaal van 2015 zijn gerealiseerd.

Collectief

Tweede paasdag en de NS-automaten

Op Tweede paasdag (6 april) stonden de automaten van NS ingesteld als op een maandag en niet als een feestdag. Daarom kregen reizigers met een dalurenkortingsproduct die voor 9.00 uur reisden geen korting, terwijl ze daar wel recht op hadden. Het OV loket heeft NS hierover benaderd en aangegeven dat het niet juist is het initiatief voor het terugvragen van geld bij de reiziger te laten. NS heeft dit aanvankelijke voornemen teruggedraaid en besloot alsnog gedupeerde reizigers actief te benaderen en – waar nodig – het geld waar reizigers recht op hadden, terug te geven.

Conflicterende abonnementen

Het OV loket ontving klachten van reizigers die een Jaartrajectabonnement hadden en overstapten op een Traject Vrij Abonnement. Er bleken problemen te zijn met het Traject Vrij Abonnement op de OV-chipkaart waarop al een Jaartrajectabonnement stond. Bij die reizigers werd de bestelling geannuleerd en moest er op een nieuwe OV-chipkaart een nieuw abonnement aangevraagd worden. Vervolgens bleek dat abonneementhouders soms lang op teruggave van het teveel betaalde abonnement moesten wachten. Het OV loket heeft hiervoor aandacht gevraagd van NS. NS heeft ons laten weten dat het deze problemen – nadat ze gesignaleerd waren – snel heeft opgepakt; de klanten hebben hun abonnementsgeld teruggekregen en de processen rondom de overgang van het ene naar het andere abonnement worden nu op een juiste manier doorlopen.

Te hoge afschrijvingen Syntus-buslijnen 1 en 2 en 86 in Ede

Een reiziger nam contact op met het OV loket omdat er structureel ten onrechte saldo werd afgeschreven van de OV-chipkaart. Wij legden de klacht voor aan vervoerder Syntus, mede vanuit de gedachte dat waarschijnlijk meerdere reizigers hierdoor getroffen zouden zijn. Syntus erkende het probleem en meldde ons dat het in dit geval gaat om afschrijvingen waaraan de reiziger niets kan doen. Men zou derhalve coulant zijn met de voorwaarden voor terugbetaling: er zou geen maximum gelden van drie keer per jaar en ook de termijn voor het indienen van restitutieverzoek (normaal drie maanden) zou niet van toepassing zijn.

Op basis van deze en andere signalen heeft Syntus onderzoek gedaan naar meldingen over afrekeningen in combinatie met onjuiste haltes. Hieruit is volgens de vervoerder naar voren gekomen dat de oorzaken niet altijd dezelfde zijn. Vaak zijn problemen het gevolg van menselijk handelen, van de buschauffeur of van de reiziger zelf. Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat ook een technische instelling verbeterd kon worden. Er kwam een nieuwe versie van de software voor de OV-chipkaartapparaten beschikbaar, met een verbeterde haltebepaling. Als de tests goed verlopen, dan gaat Syntus deze nieuwe versie nog deze zomer in gebruik nemen.

Buslijn 159 rijdt de halte voorbij

Het OV loket vroeg bij Arriva aandacht voor buslijn 159. De bus van 16.45 uur bleek al diverse malen een bepaalde halte voorbij te zijn gereden. De bus reed niet terug, ook kwam er bijvoorbeeld geen andere bus. Reizigers moesten een uur wachten. Arriva erkende dat er problemen waren op deze lijn en bij deze halte en heeft in haar interne nieuwsbrief (voor het personeel) melding gemaakt van het voorbijrijden van deze halte. Verder wordt de frequentie mogelijk opgevoerd per 2016.

Individueel

Het OV loket bemiddelt regelmatig voor individuele reizigers. Ook verwijst het OV loket soms naar andere instanties, zoals de Geschillencommissie Openbaar. Ook het afgelopen kwartaal heeft het OV loket (direct of indirect) voor veel reizigers bemiddeld. Hieronder brengen wij een aantal individuele resultaten onder de aandacht.

Een reizigster en haar vriendin wilden van Groningen naar Leeuwarden reizen. Bij het NS-loket in Groningen vroegen zij aan de medewerkster aan het loket of ze met hun OV-chipkaarten konden reizen en of er voldoende saldo op de kaarten stond. De lokettiste scande de kaarten en gaf aan dat er voldoende saldo op de kaarten stond. De dame in kwestie gaf echter niet aan dat ze zelf moesten inchecken. De vrouw en haar vriendin waren in de veronderstelling dat zij zelf niet meer hoefden in te checken in de trein naar Leeuwarden. Onderweg werden zij gecontroleerd en kregen ze een boete van de Arriva-controleur omdat zij niet waren ingecheckt. De controleur schreef uit coulance één boete voor hen beiden uit en de ritprijs werd in rekening gebracht. Bij het Arriva-loket werd hen geadviseerd om nogmaals naar het NS-loket te gaan. Daaropvolgend werden zij weer naar Arriva gestuurd, die de verzoeken om de boete kwijt te schelden afwees.

Het OV loket is van mening dat de informatievoorziening aan beide dames te wensen overliet. Daarom is de klacht eerst voorgelegd aan NS. NS wees ons door naar Arriva, omdat de boete door Arriva was uitgeschreven. Dan is het handig dat de vervoerders en de Klantenservice OV-chipkaart een 'vangnet' hebben ingericht voor klagers die van het kastje-naar-de-muur worden gestuurd. Via dit 'vangnet' werd de klacht opgepakt; de boete werd uit coulance kwijtgescholden.

Een reiziger diende bij het OV loket een klacht in over de ABC-pilot in Amsterdam met GVB. ABC staat voor Achteraf Betalen voor Consumenten, een soort reizen op rekening. De reiziger gaf aan dat er te hoge bedragen waren afgeschreven, waardoor de voor haar ontstane schade zo'n 170 euro bedroeg. Ze kon niet echt de vinger leggen op de oorzaak van het probleem, had contact opgenomen met GVB, maar dit was voor haar onbevredigend verlopen. Ze diende daarop een klacht in bij het OV loket. Ook wij konden niet goed achterhalen wat er nu fout was gegaan. Wij legden de klacht voor bij GVB. Het GVB zou ervoor zorgen dat ze haar transactieoverzicht zou ontvangen vanuit Klantenservice OV-chipkaart, zodat ze de transacties zelf kon beoordelen en haar reizen op vergeten checkouts kon corrigeren. Hierna zijn er meerdere pogingen gedaan om er samen uit te komen, maar GVB merkte dat het niet duidelijk was hoe de pilot werkt en dat de boodschap niet goed overkwam. Het GVB merkte dat de deelname aan de pilot voor deze reiziger geen prettige ervaring was. Uit coudance besloot het OV-bedrijf het gehele schadebedrag uit te keren.

Een reiziger ging met NS van Duivendrecht naar Zwolle. Bij controle constateerde de conducteur dat ze had ingecheckt bij het GVB in plaats van NS. Bij de ingang van het station was het mevrouw niet opgevallen dat er zowel poortjes voor GVB als voor NS waren, ze ging er vanuit dat ze een NS-station binnenging. Mevrouw had daarom wat coudance verwacht (als abonnee van NS), maar de conducteur schreef een uitstel van betaling uit van 52,30 euro. Ze vroeg de boete op advies van de conducteur terug bij de Klantenservice NS, maar kreeg nul op het rekest. Daarop diende ze een klacht in, waarop geen reactie kwam. Intussen moest ze 62,30 euro betalen omdat ze in afwachting van de klachtbehandeling de rekening nog niet had betaald. Mevrouw vond dit erg onrechtvaardig. Ze diende bij het OV loket een klacht in. Wij legden de klacht voor aan NS met als argument dat mevrouw abonnee was en er sowieso was ingecheckt (zij het dan bij een andere vervoerder, maar er was geen intentie om zwart te rijden). NS heeft toen het transactieoverzicht opgevraagd en op basis daarvan heeft NS besloten uit coudance de boete te laten vervallen.

3. Trends en thema's tweede kwartaal 2015

In het tweede kwartaal van 2015 zijn in de klachten die bij het OV loket binnenkwamen weer enkele dominante thema's en trends te ontdekken. We bespreken in dit hoofdstuk enkele van de trends die ons opvielen.

3a. Boete voor zwartrijders met abonnement

Reizigers met afgekocht reisrecht (geen traject vrij abonnementen) en die een keer vergeten in te checken, worden door sommige vervoerders beschouwd als zwartrijders, ondanks dat zij voor hun reis al betaald hebben via hun abonnement.

Volgens de algemene voorwaarden van vervoerders is sprake van een 'geldig vervoersbewijs' nadat is ingecheckt. Het OV loket heeft diverse klachten ontvangen van reizigers met een abonnement die beboet zijn, omdat ze niet hebben ingecheckt. Zij hebben vooraf betaald voor een abonnement en zijn incidenteel vergeten in te checken. Logischerwijs is dat voor veel reizigers maar moeilijk te bevatten.

In de ochtend van 18 mei ben ik op station Nijmegen Heyendaal in een trein van Veolia gestapt richting eindpunt Nijmegen Centraal. Ik woon in Nijmegen en werk in Amsterdam en reis dus veel van en naar mijn werk. Daartoe heb ik een OV-jaarkaart aangeschaft. Met deze kaart reis ik ook vaak per bus van Nijmegen Heyendaal naar Nijmegen Centraal. Op genoemde 18e mei kwam er echter toevallig net een trein van Veolia aan. Hollend heb ik deze trein net gehaald, maar ik was vergeten met mijn geldige OV-jaarkaart op het perron in te checken. Tijdens het kilometer spoor dat daarop volgde, kwam ik een verbalisant van Veolia tegen. Ik heb hem mijn OV-jaarkaart overhandigd. Hij constateerde terecht dat ik niet had ingecheckt. Ik wierp tegen dat ik hem wel een geldig vervoerbewijs had overhandigd, maar hij weigerde elke discussie en vroeg om een ID-bewijs. Ik heb hem daarop mijn rijbewijs overhandigd. Inmiddels had ik de aansluitende trein naar mijn werk gemist. Ik begrijp dat er een verplichting is in te checken, en ik begrijp dat dat voor uw bedrijf van belang is in verband met interne verrekeningen tussen vervoersbedrijven. Maar dat laat in mijn ogen onverlet dat er een verschil is tussen uw klanten zonder enig vervoerbewijs (zwartrijders) en klanten met een vervoerbewijs die hebben vergeten in te checken.

Het probleem dat we hierboven schetsten, geldt ook voor reizigers met studentenreisrecht in hun periode van vrij reizen.

Ik was onderweg vanuit Deventer station naar Colmschate met Syntus. Ik had ingecheckt toen ik in de bus kwam. Vervolgens nam ik plaats, waarna twee mannen ook in de bus kwamen om de vervoersbewijzen te controleren. Ik toonde mijn OV-chipkaart en een van de twee zei dat ik niet had ingecheckt. Ik wist zeker dat ik had ingecheckt omdat ik een piepje had gehoord. Ik wilde opstaan om opnieuw in te checken, maar dat liet hij niet toe. We waren net vertrokken van het station. Ik kreeg vervolgens een boete uitgeschreven van €36,91 euro, terwijl ik een studenten reisproduct heb, waarmee ik gratis mag reizen.

Begin april zijn in de Tweede Kamer (door PvdA en VVD) schriftelijke vragen over dit onderwerp gesteld aan staatssecretaris Mansveld van Infrastructuur en Milieu. Volgens de Kamerleden zouden abonneementhouders niet als zwartrijders moeten worden behandeld. De Kamerleden waren van mening dat mensen die honderden euro's per jaar voor een abonnement betaald hebben, niet beboet zouden moeten worden. Naar aanleiding van deze vragen verklaarde staatssecretaris Mansveld dat zij gesproken had met de vervoersbedrijven. Uitkomst van dit overleg was dat reizigers met een afgekocht reisrecht voor het openbaar vervoer geen boete zouden krijgen als ze een keer vergeten in te checken.

Voor de volledigheid en de zorgvuldigheid heeft het OV loket bij alle vervoerders nagevraagd hoe zij handelen als een houder van een kaart met afgekocht reisrecht vergeet in te checken, waarom eventueel boetes worden uitgeschreven en of er een coulancemogelijkheid is.

Arriva

Arriva meldt haar werkwijze niet aangepast te hebben "aangezien de wet nog niet is gewijzigd". Feit is, aldus Arriva, nog steeds dat ook een vooraf afgekocht reisproduct pas geldig is als er is ingecheckt, dat is nog steeds de wet. Een wet wordt pas aangepast als er een meerderheid in het parlement vóór de eventuele wijziging is, tot dat moment is de oude wet van toepassing. Voor gevallen waarin klanten hun abonnement (vooraf afgekocht reisrecht) niet kunnen tonen of in gevallen waarin klanten vergeten zijn in te checken heeft Arriva regelingen ontworpen, het zogeheten toonrecht. Dit is het recht voor een reiziger om achteraf binnen zeven dagen aan te tonen dat hij of zij weliswaar niet heeft ingecheckt, maar wel degelijk beschikt over een abonnement. Maandkaarthouders kunnen één keer per jaar gebruik maken van dit toonrecht, jaarkaarthouders kunnen dat drie keer per jaar doen. Voor houders van een studentenreisproduct geldt een aparte regeling: zij mogen op grond van een landelijk geldende regeling één keer van het toonrecht gebruik maken.

Connexxion

Connexxion meldde ons het volgende: "We hebben hier als vervoerders samen iets in te doen en daarover vindt op dit moment afstemming plaats. Ik ga er vanuit dat er daarmee vanuit de gezamenlijke vervoerders berichtgeving volgt."

GVB

Het GVB in Amsterdam meldt dat het bedrijf een coulanceregeling heeft voor vaste klanten. Daaronder valt ook de studenten OV-chipkaart. Men mag hiermee drie keer per kalenderjaar een proces-verbaal laten kwijtschelden wegens niet inchecken in het gebied waar het abonnement geldig is. "De reiziger krijgt een proces-verbaal, moet dan in bezwaar gaan en kan dan gebruikmaken van de coulanceregeling."

EBS

EBS heeft de controleurs ondergebracht bij het GVB. Het beleid van EBS is derhalve gelijk aan dat van het GVB

NS

NS zegt ons coulant met deze groep reizigers om te gaan. Op de eigen site meldt de vervoerder het volgende:

"In principe checkt iedereen in en uit in het OV. Maar als een vaste klant met een vrij reizen abonnement een keer vergeten is om in te checken, dan kan de conducteur dit zien. In de instructie van onze medewerkers staat dat reizigers hier dan op gewezen worden, en nooit een boete krijgen – ze hebben immers betaald voor hun reis. Wij wijzen reizigers erop dat het verstandig is om altijd in en uit te checken. Alleen dan kun je aanspraak maken op onze regeling Geld Terug Bij Vertraging. Ook voorkomt het gedoe wanneer je aankomt op een station waar alle poortjes dicht zijn. Het inchecken is ook gewoon wettelijk verplicht, maar we zijn daar coulant in voor onze vaste klanten."

RET

RET meldt het OV loket het volgende: "Bij ontbreken van de check-in onderzoekt de RET de reden daarvan. Is sprake van een vergeten check-in dan wordt niet geverbaliseerd. Vervolgens zal de RET er zelf voor zorgen dat alsnog wordt ingecheckt: bij bus en tram zal de controleur, conducteur of buschauffeur inchecken op de daarin aanwezige apparatuur, in de metro wordt ingecheckt op de mobiele apparatuur van de controleur. Op de metrostations zal de metrobeheerder of de controleur gebruikmaken van de daar aanwezige apparatuur. Deze handelwijze is het minst belastend voor de reiziger. Indien nodig zal de reiziger een uitleg worden verschaft over de noodzaak en het belang van inchecken. Mocht blijken dat er in een geval toch abusievelijk een boete is uitgereikt aan een OV-Jaarkaarthouder, dan zal RET ervoor zorgen dat deze alsnog zo spoedig mogelijk wordt geseponeerd. De reiziger krijgt hiervan schriftelijk bericht met een excuses. Deze boete zal nooit worden doorgestuurd naar het CJIB en evenmin zal deze zaak aan het OM worden overgedragen. Een reiziger die pertinent weigert in te checken, zal geverbaliseerd worden. Naar verwachting ligt aan een dergelijke weigering een principiële standpunt ten grondslag, zodat een dergelijke kwestie niet zozeer zal gaan om het opleggen van een boete, maar het inchecken zelf aan de kaak te stellen."

Syntus

Syntus maakt melding van ongewijzigd beleid en geeft het OV loket de volgende reactie: “Momenteel is het boetebeleid nog ongewijzigd. We zijn daar als vervoerders gezamenlijk nog over in overleg met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en hopen daar zo spoedig mogelijk een afronding van te bereiken die recht doet aan ons aller wens om het OV voor iedereen veiliger te maken. Momenteel kunnen kaarthouders bij NS en Syntus in de trein inchecken bij de conducteur of S&C, maar dit is bij de andere vervoerders nog niet mogelijk. We zijn verheugd met de stap tot verhoging van de boete omdat dat zal bijdragen aan de verbetering van de sociale veiligheid in het OV is onze inschatting. Tegelijkertijd hebben we de zorg dat het van vervoerders gevraagde uniforme couloancebeleid voor abonnementhouders die vergeten in te checken in de praktijk ook potentieel negatieve effecten kan hebben.”

HTM

Het Haagse OV-bedrijf HTM zegt een ‘couloance-tenzij’-beleid te hanteren. Dit houdt het volgende in: Er wordt bij een reiziger, die niet heeft ingecheckt en reist met een abonnement (of ander afgekocht reisrecht product), door de controleur met ‘handheld unit’ gekeken in de historie die uit de kaart te lezen is, of dit vaker gebeurd is. De controleur vertelt de reiziger, dat in- en uitchecken in het openbaar vervoer een verplichting is, ook al is al betaald voor het reisproduct en vraagt de reiziger daar in het vervolg rekening mee te houden. De reiziger wordt niet beboet. Geeft de reiziger te kennen principieel niet te willen in- en uitchecken, dan volgt alsnog een boete. Ook als een reiziger wordt herkend als een ‘principieel weigeraar’ (eerder hierop aangesproken en geen verandering van gedrag), wordt deze beboet.

Qbuzz

Bij Qbuzz die rijdt in Groningen Drenthe, worden de controles uitgevoerd door het OV bureau Groningen-Drenthe. Het OV-bureau heeft ons het volgende meegedeeld: “Ook bij OV-chipkaarten met afgekocht reisrecht geldt, dat er sprake is van een geldig vervoerbewijs, wanneer deze is ingecheckt. De enige uitzondering die we voor bussen in Groningen en Drenthe maken, is bij een ov-jaarkaart (afgekocht reisrecht voor heel Nederland) mits men per ongeluk is vergeten om in te checken. Voor studenten OV-producten en sterabonnementen geldt dat deze alleen geldig zijn na inchecken. Wanneer deze laatste groep niet incheckt, is het voor een chauffeur onduidelijk of iemand buiten zijn gebied of periode (week/weekend) reist. Reizigers met de verkeerde intenties kunnen hier misbruik van maken.”

Veolia

Veolia zegt in een reactie het volgende: “Het boetebeleid bij Veolia is ongewijzigd. Er is aangegeven door de minister dat geen inperking van de incheckplicht zal worden doorgevoerd. Jaarkarthouders dienen zodoende, om over een geldig vervoersbewijs te beschikken, te allen tijde in te checken. De couloance die betracht wordt door Veolia bestaat uit het terugbetalen van de boete en de ritprijs voor reizigers met een afgekocht reisrecht wanneer zij bezwaar indienen.”

U-OV

U-OV meldt ons dat wanneer een reiziger bij controle niet in het bezit is van een geldig vervoerbewijs, er de keuze gemaakt worden om direct een Vervangende VervoerBewijs (VVB) aan te schaffen voor €25,00. Bij het VVB is geen bezwaarprocedure achteraf mogelijk. De andere keuze is een Uitstel van Betaling (UVB) en die kost €35,00 plus €4,00 voor de ritprijs. De UVB wordt betaald door middel van een acceptgiro en men heeft de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. Bij het behandelen van een bezwaarschrift wordt er door U-OV gekeken naar de individuele omstandigheden van de reiziger. Een afgekocht reisrecht is uiteraard een zwaar wegende factor. Wanneer er wordt besloten om het boetebedrag naar €70,00 te verhogen, zal dit een mogelijk een wijziging geven in ons coulancebeleid voor de abonneementhouders met afgekocht reisrecht.

Zoals ook al blijkt uit de reactie van Syntus, wordt dit vraagstuk nog actueler nu staatssecretaris Mansveld op 29 juni heeft aangekondigd dat ze de boetes voor zwart rijden in het openbaar vervoer wil verhogen van 35 naar 70 euro. Daarbij geeft de staatssecretaris aan dat reizigers die per ongeluk vergeten in te checken niet de dupe mogen worden van de maatregel om bewuste zwartrijders af te schrikken met een hoger boetebedrag. Reizigers die per ongeluk niet ingecheckt zijn, en waarvan vast te stellen is dat ze op andere reizen wel altijd in- en uitchecken, zouden de kans moeten krijgen deze fout te herstellen. De controleur kan het reisgedrag van reizigers zien en op basis daarvan vaststellen of de reiziger bij andere reizen wel in- en uitcheckt. Ook vraagt zij aandacht voor de specifieke groep van abonneementhouders met een afgekocht reisrecht. De staatssecretaris is van mening dat alle vervoerders gekoppeld aan het verhogen van de boete een uniform coulancebeleid moeten vastleggen. Zij gaat hierover in overleg met vervoerders.

Het OV loket hoopt dat de vervoerders hier in meegaan en dat reizigers met een afgekocht reisrecht die incidenteel vergeten in te checken niet meer beboet worden. Daarnaast wil het OV loket aandacht vragen voor het onderscheid dat gemaakt wordt tussen verschillende abonnementsvormen. Ongeacht of iemand met een jaarkaart een student of een andere reiziger is. Hij heeft betaald voor dit abonnement en zou dezelfde rechten moeten hebben.

3b. Kosten nieuwe OV-chipkaart

In de periode van april tot en met juni 2015 ontving het OV loket diverse klachten van reizigers die klagen over de prijs van 7,50 euro voor het aanvragen van een nieuwe OV-chipkaart, nadat deze is verlopen. Dit bedrag geldt overigens niet voor reizigers die beschikken over een doorlopend NS-abonnement.

De OV-chipkaart is vijf jaar geldig. Omdat de eerste OV-chipkaarten in 2008 in gebruik zijn genomen en in de jaren daarna het grote publiek langzamerhand is gaan reizen met een OV-chipkaart, zullen er in de komende jaren veel mensen te maken krijgen met het einde van de geldigheid van de kaart.

De klachten die wij binnenkrijgen gaan over verschillende onderwerpen. Ten eerste vinden reizigers het bedrag van 7,50 euro voor een OV-chipkaart te hoog.

Ik kreeg een e-mail met het bericht dat mijn OV-chipkaart zou verlopen. Dat een nieuwe kaart aanvragen 7.50 euro zou moeten kosten lijkt mij compleet niet de bedoeling, Mijn OV chipkaart werkt nog prima, en deze administratieve levensduur lijkt me dan ook onnodig. Ik ga goed om met mijn bezittingen, dus mijn kaart kan nog makkelijk vijf jaar mee. Mochten jullie graag mijn kaart willen vervangen dan neem ik aan dat dit jullie service is en mij geen kosten in rekening worden gebracht.

Daarnaast vragen reizigers zich af waarom een OV-chipkaart na vijf jaar vervangen moet worden.

Mijn OV-chipkaart bleek verlopen toen ik in de bus stapte. Ik moest voor 7,50 euro een nieuwe kopen, Ik reis ongeveer twee keer per jaar met de bus. De kaart werkte goed, ik heb niet om vervanging gevraagd. Waarom moet ik er dan wel voor betalen?

Ten derde vinden reizigers het vervangen complex. Het vervangen vergt administratieve handelingen: een reiziger moet online een nieuwe kaart aanvragen. Via ditzelfde webformulier kan het saldo teruggevraagd worden. Dit geldt alleen voor mensen met een persoonlijke OV-chipkaart. Diegenen met een anonieme OV-chipkaart moeten zelf hun saldo terugvragen door een formulier op te sturen. Hiervoor worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Als de reiziger zijn saldo terugvraagt bij een servicepunt van de vervoerder kan dit tot maximaal 30 euro. De reiziger betaalt dan 2,50 euro aan administratiekosten.

Per 1 april 2015 verlieden de 3 OV-chipkaarten van ons gezin. Wij gebruiken het openbaar vervoer niet vaak en hoe dit alles geregeld is, maakt me erg boos. De kaart verloopt na 5 jaar, onafhankelijk van hoe vaak je hem gebruikt hebt, want "dat is de technische levensduur". Vervolgens moet je een formulier invullen. Dat wordt naar je gemaild en moet je weer printen en tezamen met je kaart opsturen (enveloppen, postzegels). En dat dus in mijn geval drie keer. Dan moeten we ook nog drie nieuwe kaarten aanschaffen van 7,50 euro per stuk.

Mijn chipkaart en die van mijn vrouw zijn per 1 april verlopen. Ik moet nu een nieuwe pas voor 7,50 euro kopen terwijl de oude het nog prima deed.

Het saldo dat op de oude kaart stond, kon de baliemedewerker er niet meer afhalen. Nu moet ik beide kaarten opsturen om het saldo op mijn rekening te laten bij schrijven. Een enorme hoeveelheid rompslomp; onnodige kosten en nu maar hopen dat het geld op mijn rekening komt. Waarom een houdbaarheidsdatum op de chipkaart?

Wij hebben de vragen bij de Klantenservice OV-chipkaart neergelegd en kregen de volgende antwoorden. Over de kosten van het vervangen van een kaart schrijft de Klantenservice OV-chipkaart het volgende:

“Je betaalt niet alleen voor de kaart, maar ook voor alle daarmee samenhangende services. Dit is te vergelijken met een bank, die elk kwartaal kosten voor een betaalrekening hanteert. Bij ons is een groot deel van deze kosten meegenomen in de kaartprijs. De productie is daar maar een klein onderdeel van: de klantgegevens moeten worden verzameld en beheerd, de services moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld saldo restitutie). Al deze kosten zijn ook bij een vervangende of vernieuwde kaart relevant. Je kunt dit vergelijken met een bank, die deze kosten niet in de pas stopt maar je periodiek kosten in rekening brengt. Voor de OV-chipkaart is dit niet mogelijk en is dus de kaartprijs hoger dan de productiekosten.”

De vervanging van een kaart na vijf jaar heeft de volgende reden:

“Er zijn twee redenen waarom de OV-chipkaart een beperkte geldigheidsduur heeft. De eerste heeft te maken met het gebruikte materiaal, PVC. Dit heeft een beperkte levensduur. PVC verandert onder invloed van ultraviolette straling en wordt broos waardoor een kaart sneller kan breken. Ook bankkaarten in Nederland zijn van PVC gemaakt en ook die kennen een beperkte geldigheid. De tweede reden heeft te maken met de beveiliging. De OV-chipkaart is beveiligd met sleutels en die worden regelmatig vernieuwd. Bij het hanteren van een variabele termijn lopen we risico op meer slechte kaarten in de markt, met alle vervelende consequenties voor reizigers en openbaar vervoerbedrijven die daarbij horen. Bij persoonlijke kaarten komt daarbij dat na vijf jaar een nieuwe pasfoto gewenst is.”

Over het terugplaatsen van saldo op een nieuwe kaart geeft de Klantenservice OV-chipkaart het volgende antwoord:

“We zijn nog niet in staat om saldo terug te plaatsen op een nieuwe kaart. De oorzaak is deels technisch, maar ook procedureel: een kaart met waarde heeft een hoger risico bij het per post versturen. We zijn op dit moment aan het onderzoeken of het mogelijk is om ook saldo over te zetten op een vervangende of vernieuwde kaart. Saldo restitutie is wel een standaard onderdeel van zowel vervanging als vernieuwing; de klant hoeft dus geen apart proces op te starten. Een andere reden is dat het saldo bij kaartvervanging nog niet bekend is. De vervangende kaart wordt direct gemaakt terwijl er gedurende 14 dagen nog transacties binnen komen die van invloed zijn op het saldo. Denk daarbij aan een automatisch opladen transactie.”

De argumenten van de Klantenservice OV-chipkaart lijken steekhoudend vanuit het perspectief van de vervoerder, maar vanuit het perspectief van de klant – en zeker vanuit de klant die niet frequent gebruik maakt van het openbaar vervoer – is het nog maar de vraag of dit de beste benadering is.

Het is logisch dat een kaart periodiek moet worden vervangen en logisch dat men niet kan wachten totdat zo'n kaart niet meer werkt, dus dat daarvoor een vaste termijn wordt gehanteerd.

De reiziger betaalt nu echter eens in de vijf jaar standaard een bedrag van 7,50 euro, terwijl een dergelijk bedrag niet gevraagd werd in het tijdperk vóór de OV-chipkaart. Toen waren er ook kaartjes, kaartjesautomaten, mensen achter het loket die de kaartjes verkochten, kortom services. De kosten daarvan waren onderdeel van de algehele bedrijfsvoering (en natuurlijk uiteindelijk verwerkt in de tarieven). Zou deze situatie vanuit het perspectief van de reiziger nu ook niet veel logischer zijn? Dan kan elke OV-reiziger die netjes omgaat met zijn OV-chipkaart elke vijf jaar 'gratis' een nieuw exemplaar aangeboden krijgen en kan veel papierwerk en ergernis achterwege blijven.

3c. Het in gebruik nemen van de poortjes

Sinds augustus 2014 is NS begonnen met het in gebruik nemen van poortjes. Door een aantal ernstige geweldsincidenten in het eerste kwartaal van 2015 heeft NS zelfs in samenspraak met staatssecretaris Mansveld van Infrastructuur en Milieu besloten om dit in versneld tempo te doen. In totaal verlenen op den duur 82 stations toegang (van de in totaal 410 stations) via poortjes. Dat betekent dat men het station alleen binnen kan als men incheckt met een geldig vervoersbewijs. Op die manier hoopt NS de sociale veiligheid voor klanten en personeel te vergroten. Zwartrijders veroorzaken namelijk een groot deel van de overlast.

Het OV loket ontving verschillende klachten van reizigers over de poortjes.

Start in daltarief, verder in spitstarief

Op sommige stations moet een reiziger bij een overstap door poortjes. Bijvoorbeeld op station Amsterdam Muiderpoort, Amsterdam Zuid en Hilversum. Wanneer een reiziger met een dalkortingsabonnement overstapt op deze stations (en zijn reis is begonnen in daltijd maar de overstap plaatsvindt in de spits) wordt het tweede deel van zijn reis spitstarief. Ook als hij met dezelfde vervoerder (NS) reist. Dit probleem speelt al langer bij het overstappen naar een andere vervoerder en het OV loket heeft hiervoor ook al vaker aandacht gevraagd, maar het speelt nu dus ook bij de overstap van een NS-trein op een andere NS-trein.

Ik heb een daltarief abonnement bij de NS en neem de trein van 6.10 uur vanaf Almere Buiten naar Amsterdam Amstel. Om 6.43 uur een overstap op Amsterdam Muiderpoort en omdat daar de poortjes dicht zijn, wordt het volle tarief berekend. Dit is niet de bedoeling lijkt mij. Als ik NS hierop aanspreek, wordt beloofd dat binnen drie weken het geld op mijn rekening staat. Maar zo werkt het natuurlijk niet. Ik wil gewoon over kunnen stappen zonder dat er geld van mijn OV-chipkaart afgaat.

NS is overigens wel coulant voor deze reizigers, zoals hierboven staat gemeld, als zij dit melden bij de klantenservice. Op de site van NS staat het volgende:

“Stapt u op één van onderstaande stations over op een andere NS trein en checkt u daarbij tussentijds uit- en weer in, dan kan dit (tijdelijk) gevolgen hebben voor uw tarief, omdat u van dal- naar spitstarief kunt gaan. U betaalt dan ten onrechte teveel voor uw treinreis. Wij adviseren u contact op te nemen met NS Klantenservice om dit bedrag te laten restitueren. Het betreft de volgende stations:

Amsterdam Muiderpoort v.a. 6 mei

Amsterdam Zuid v.a. 8 juni
Hilversum v.a. 15 juni

Dit geldt alléén voor reizigers met één van de volgende abonnementen: Dal Voordeel, Dal Vrij, Altijd Voordeel, Weekend Vrij, reizigers met een studentenreisproduct, Traject Vrij en NS-Business Card met Traject Vrij (als u buiten uw traject reist) en NS-Business Card met Dal abonnement. Voor alle andere abonneementhouders is er niets aan de hand.

Het is een 'oplossing' die weliswaar coulant lijkt, maar toch nog steeds een beetje de omgekeerde wereld. Het OV-bedrijf berekent de klant het verkeerde tarief en de klant krijgt vervolgens de mogelijkheid om het teveel betaalde terug te vorderen. Zo hoort het niet te gaan. Een probleem moet structureel opgelost worden en niet door reizigers structureel een beroep te laten doen op de klantenservice.

NS geeft ons in een reactie aan hiermee bezig te zijn: "Wij zijn bezig met een oplossing hiervoor, waarbij tussentijds uitchecken en binnen 35 minuten opnieuw inchecken geen tariefgevolg meer heeft."

Overigens ontvingen wij ook een klacht van een reiziger zonder abonnement, die op station Hilversum Mediapark binnen het spitstarief overstapte van een NS naar een NS trein, maar door poortjes moest om op een ander perron te komen en vervolgens zijn langeafstandskorting miste. NS erkent dit probleem ook en is bezig dit op te lossen. Wij hopen op een zeer snelle oplossing, want het kan niet zo zijn dat reizigers financieel gedupeerd worden vanwege dit probleem.

Poortjes met een in- en een uitcheck-kant

Reizigers melden ons in hun klachten dat zij niet begrijpen dat er poortjes zijn met een in- en een uitcheck-kant. Het gaat hierbij om plaatsen waar de poortjes nog niet gesloten zijn. Een reiziger vergeet uit te checken en daarna aan de incheck-kant zijn kaart aanbiedt, wordt er opnieuw ingecheckt en opnieuw 20 euro (of 10 euro bij abonnement) afgeschreven. Deze uitzonderlijke situatie leidt tot ongemak en financieel nadeel voor reizigers en vraagt om een oplossing.

Afgelopen zondag wilde ik, na al door de (open!) poortjes op Amsterdam Centraal te zijn gelopen, snel inchecken. In mijn naïviteit dacht ik dit ongeacht de 'kant' van de poortjes te kunnen doen, maar niet dus. Ik bleek aan de uitcheck-kant te hebben ingecheckt, wat mij een 'boete' van 10 euro opleverde. Ik vind deze praktijk echt schandalig. Nu kan mij nog verweten worden niet goed opgelet te hebben, maar voor met name buitenlandse toeristen is dit echt niet te doen.

Bij het uitchecken gaat het regelmatig mis, omdat reizigers het verschil niet snappen tussen een incheck-kant en een uitcheck-kant van een poortje. Zo ook bij mijn moeder toen ze probeerde in te checken aan de uitcheck-kant, omdat ze dit was vergeten. Toen ik de klantenservice hierover belde gaf de medewerkster al aan dat ze hier dagelijks klachten over krijgt en het zelf ook niet begrijpt dat dit verschil er is.

Waarom worden niet alle OV-chipkaart lezers hetzelfde behandeld? Gewoon zoals bij een paaltje! Een stuk duidelijker voor de reiziger en eenvoudiger in gebruik.

NS meldt ons het volgende hierop: “Net als bij andere vervoerders die poortjes hebben, heeft NS ervoor gekozen richting afhankelijke poortjes in te voeren. Dit maakt het mogelijk altijd uit te kunnen checken en de poortjes te passeren, ook als de reiziger (per ongeluk of bewust) niet is ingecheckt. Er zijn dan ook geen plannen dit te veranderen. Doordat nu op een aantal stations de poortjes nog open staan worden er helaas fouten mee gemaakt. Aan het eind van het jaar zullen op die stations waar poortjes geplaatst zijn, deze ook in gebruik genomen zijn (ca. 60 eind dit jaar). Het is dan niet meer mogelijk om per ongeluk de verkeerde zijde te gebruiken.”

Minimumbedrag nodig op OV-chipkaart

Reizigers die niet met de trein reizen maar alleen even een broodje willen halen op het station, moeten een minimum bedrag op hun OV-chipkaart hebben staan om binnen te komen. Dit bedrag varieert. Wanneer je met NS of Veolia reist en geen abonnement hebt dan is het instaptarief 20 euro. Wanneer je wel een abonnement dan is het 10 euro. Reizigers met Arriva en Syntus hebben een instaptarief van altijd 10 euro. Een passagekaart zou een oplossing zijn, maar die is alleen beschikbaar voor buurtbewoners.

Wil graag melden dat ik niet blij ben met het afsluiten van de poortjes. Moet nu minimaal 20 euro op mijn OV-kaart hebben om een OV-fiets te halen. Als ik met de bus ben en een broodje wil halen bij AH to Go, gaat dat niet omdat ik geen 20 euro op mijn kaart heb staan.

NS heeft ons in een overleg gemeld dat dit niet aangepast gaat worden met het huidige betaalsysteem. Wel wordt momenteel door een kleine pilotgroep het Reizen Op Rekening beproefd. Bij reizen op rekening is geen saldo op de kaart nodig, maar wordt de rit achteraf in rekening gebracht via een factuur. Afhankelijk van de resultaten van deze pilot en OV brede acceptatie wordt gekeken naar verdere uitrol van reizen op rekening.

35 minuten regel

De poortjes hebben ook als consequentie dat als een reiziger op een tussengelegen station uitstapt om wat te eten, met iemand af te spreken, wat boodschappen te doen en niet binnen 35 minuten weer incheckt, tweemaal het starttarief betaald moet worden. De lange afstandskorting vervalt dan of wordt minder en het zou kunnen dat hij daardoor voor het tweede deel van zijn reis volgens het spitstarief reist.

Waarom mag ik als ik van A naar B reis van de NS me ineens niet meer op tussengelegen stations plezier/voeden/vermaken buiten de stations zonder (op de gesloten stations) na 35 minuten extra kosten te maken?

Poortjes gaan niet open

Ten slotte maken reizigers zich zorgen over het niet opengaan van poortjes. Er zijn op alle stations noodknoppen aanwezig maar kennelijk zijn niet alle reizigers daarvan op de hoogte. Bij problemen klimmen zij over de poortjes heen.

Ik ben op zondag 17 mei met een ouderwets papieren treinkaartje (zonder barcode voor de NS-poortjes) van Duitsland naar Delft gereisd (11 uur reisduur). Op station Delft waren om 20.45 uur alle poortjes (automatische deuren) gesloten en er was niemand van NS aanwezig. Ik kon alleen uit het gebouw komen door met mijn bagage over de poortjes te klimmen. Ik vind dat de poortjes open moeten blijven staan als er niemand van NS aanwezig is. Ik reis ook met drie kinderen en een kinderwagen; mijn vader (73 jaar) had hetzelfde probleem ook al en moest er overheen klimmen. Wat gebeurt er eigenlijk als er paniek op het perron is en iedereen meteen het station uit wil en er niemand van NS is?

Het OV loket weet uit ons overleg met NS dat dit ook een punt van aandacht is voor het OV-bedrijf.

Een reiziger meldde ons dat er op sommige stations meerdere mogelijkheden tot uitchecken zijn. Deze reiziger checkte uit op het perron en trof bij het verlaten van het station poortjes, waar hij toen niet meer uit kon, hij was immers al uitgecheckt.

Ik kwam het volgende tegen op Station Blaak. Ik checkte uit bij de OV-palen op het perron, niet wetende dat er bij de uitgang ook poortjes staan. Gevolg: ik kwam het station niet uit. Uiteindelijk is dit wel gelukt door via de infopaal contact te leggen en de situatie uit te leggen. Mijn vraag is waarom worden de in-/uitcheckpaaltjes op de stations met toegangspoortjes niet verwijderd?

Deze punten hebben wij allemaal aan NS voorgelegd. NS geeft aan dat zij proberen om alle reizigers soepel door te poortjes te leiden, maar dat er uiteraard wel eens iets mis kan gaan. NS meldt het volgende: "Op stations waar geen assistentie is wordt dit als volgt opgevangen:

1. Bij alle poortrijen is aan beide zijden van de poortjes een Alarm & Informatiezuil aanwezig. Hiermee is (7 dagen per week, 24 uur per dag) contact mogelijk met onze Servicecentrale. Zij zijn in staat op afstand de poortjes te bedienen.
2. Bij alle poortrijen is aan de betaalde zijde (het 'binnengebied') een noodknop aanwezig. In geval van nood, bijvoorbeeld beklemming, kan hiermee direct alle poortjes van de poortrij geopend worden. Bij brand of stroomuitval zullen overigens alle poortjes automatisch geopend worden.
3. Inderdaad staan er soms op de perrons van stations met poortjes in- en uitcheckpalen. Deze zijn bedoeld voor reizigers die een overstap maken van of naar een andere vervoerder. Bij de palen wordt dit aangegeven. Mocht een reiziger zich vergissen, dus toch uitchecken op het perron en dan de poortjes willen passeren, dan kan dit: het poortje herkent dit, zal openen en niet opnieuw een bedrag in rekening brengen."

3d. Uitcheckgemist.nl

Sinds 8 april 2015 kunnen reizigers via www.uitcheckgemist.nl saldo terugvragen als zij een uitcheck gemist hebben. Het OV loket vraagt al lange tijd om uniforme regelgeving bij een gemiste uitcheck en de komst van deze site is dan ook een zeer goed initiatief.

De vervoerders die zich hebben aangesloten bij uitcheckgemist.nl zijn Syntus, GVB, HTM, RET, Arriva en Veolia. Het OV loket hoopt dat in de nabije toekomst ook de andere vervoerders die nog niet meedoen zich aansluiten. U-OV en Qbuzz hebben aangegeven in september aan te sluiten.

Sinds de invoering van www.uitcheckgemist.nl houdt het OV loket de klachten over deze nieuwe dienst bij. Het is prettig om te ervaren dat het aantal klachten over deze dienst minimaal is. Er zijn 7 klachten ingediend door reizigers in het tweede kwartaal. De onderwerpen waarover zij klagen zijn echter wel relevant. Zo klaagt een reiziger over het feit dat de data van vervoerders niet direct beschikbaar zijn. Dit kan tot 14 dagen duren. Het terugvragen van geld kan dus dan ook pas 14 dagen later. Dit is geen gewenste situatie. Wij hebben hierover overlegd met de vervoerders tijdens een gezamenlijke evaluatie (dit vond plaats tijdens het KCO, het klantenservicecontactoverleg waaraan het OV loket elk kwartaal deelneemt). De klachten die wij kregen, waren bekend bij de vervoerders. De vervoerders meldden ons dat sommige vervoerders hun data niet eerder kunnen aanleveren en het tot 14 dagen kan duren voordat alle reisgegevens aanwezig zijn. Het OV loket vindt dit een aandachtspunt en gaat ervan uit dat vervoerders op termijn hun data sneller aanleveren.

Het komt ook voor dat reizigers die problemen hebben met de website en daarover bellen, vervolgens worden terugverwezen naar de website. We hebben deze klachten ook voorgelegd tijdens de evaluatie. De vervoerders hebben ons gemeld dat het terugsturen van klanten naar www.uitcheckgemist.nl niet de bedoeling is en dat hieraan gewerkt wordt.

Het OV loket blijft de ontwikkelingen van www.uitcheckgemist.nl volgen en terugkoppelen aan de vervoerders.

4. Aanbevelingen

Op grond van de klachten die in een kwartaal binnenkomen, doet het OV loket altijd enkele aanbevelingen. Deze zijn erop gericht de kwaliteit van het openbaar vervoer voor brede groepen reizigers te verbeteren en daarmee de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer te vergroten. Onze aanbevelingen zijn deze keer:

1. Heroverweeg de bijdrage (7,50 euro) van de reiziger voor een nieuwe OV-chipkaart

De OV-chipkaart is een vervoersbewijs waarvan bij de invoering werd gesteld dat het niet tot een kostenverhoging zou moeten leiden. Een deel van de kosten van de kaart en van de systematiek achter de kaart wordt via een vijfjaarlijkse bijdrage verhaald op de reizigers. Het is de vraag of dit logisch is. Kosten van het 'betaalcircuit' van het openbaar vervoer waren er ook voor de invoering van de OV-chipkaart; deze werden toen op een andere manier verrekend. Het OV loket verzoekt de vervoersbranche deze terugkerende kosten voor de reiziger te heroverwegen.

2. Wees coulant voor reizigers met een afgekocht reisrecht die vergeten in te checken

Terecht vindt staatssecretaris Mansveld het ongewenst dat abonneementhouders die vergeten in te checken (maar die dus al wel betaald hebben), worden behandeld alsof ze zwartrijders zijn. Vervoerders zouden moeten kiezen voor een gemeenschappelijke lijn: wie een abonnement heeft en incidenteel vergeet in te checken, wordt geïnformeerd over de noodzaak van inchecken, maar ontvangt geen boete.

3. Sluit poortjes op stations alleen als dit voor reizigers geen nadelen heeft

Het is begrijpelijk dat overheid en OV-bedrijven vanuit het oogpunt van sociale veiligheid de stations alleen toegankelijk willen laten zijn voor wie daar iets te zoeken heeft: de reiziger. In deze kwartaalrapportage hebben we echter melding moeten maken van nadelen voor reizigers met soms financiële gevolgen. Waar de randvoorwaarden voor reizigers (nog) niet goed geregeld zijn, moeten de poortjes ook nog niet gesloten zijn.

4. Maak van uitcheckgemist een snelle service van alle vervoerders

Sinds mei 2015 kunnen reizigers via www.uitcheckgemist.nl saldo terugvragen als zij een uitcheck gemist hebben. Het OV loket heeft al lange tijd gevraagd om uniforme regelgeving bij een gemiste uitcheck en de komst van deze site is dan ook een zeer goed initiatief. We hopen dat binnenkort alle vervoerders meedoen en dat de informatie-uitwisseling sneller gaat verlopen.

5. Cijfers

In het tweede kwartaal van 2015 ontving het OV loket 930 klachten. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2014 (1.645 klachten). Het tweede kwartaal van 2014 was dan ook het drukste tweede kwartaal ooit voor het OV loket. Het hoge aantal werd destijds veroorzaakt door de vele klachten die wij in die periode ontvingen over de naderende afschaffing van het papieren treinkaartje. Dat wij tegenwoordig qua aantallen minder klachten ontvangen over dit onderwerp, betekent overigens niet dat alle problemen hieromtrent zijn opgelost. Zie den nadere toelichting over de categorie vervoersbewijs bij tabel 4.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	26	12	17	55	5,9
Dienstregeling	9	8	15	32	3,4
Dienstuitvoering	116	89	92	297	31,9
Informatievoorziening	13	9	16	38	4,1
Personeel	18	24	19	61	6,6
Station- en haltevoorziening	10	14	31	55	5,9
Veiligheid en overlast	12	9	9	30	3,2
Vervoermiddel	11	16	13	40	4,3
Vervoersbewijs	125	82	115	322	34,6
Totaal	340	263	327	930	100,0

In de categorieën Vervoersbewijs (34,6 procent) en Dienstuitvoering (31,9 procent) vinden we ook dit kwartaal procentueel gezien de meeste klachten. Klachten in de categorie vervoersbewijs hebben voornamelijk te maken met de OV-chipkaart. De klachten gaan onder andere over restitutie, in- en uitchecken en geldigheid. Zie tabel 4 voor de specificering van de klachten in de categorie vervoersbewijs.

De klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan onder andere over vertraging, uitgevallen ritten, informatievoorziening en capaciteit. Een traject dat veel genoemd wordt in combinatie met vertragingen is Den Haag CS – Amsterdam CS. Reizigers melden ons dat er vaak vertragingen zijn op dit traject en dan vooral op het stuk tussen Amsterdam Sloterdijk en Den Haag CS. Er is een reiziger die regelmatig bij ons een klacht indient over dit traject. Meer informatie over de klachten in de categorie Dienstuitvoering wordt gegeven bij tabel 3.

In de categorie Boetebeleid ontvingen wij dit kwartaal 56 klachten. Deze 56 klachten vormen 6% van het totaal aantal klachten. In het tweede kwartaal van 2014 vormden de klachten in de categorie Boetebeleid nog 2,4% van het totaal aantal klachten. Naar verhouding is het aantal klachten in deze categorie dus ruim verdubbeld. Ook ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015 constateren wij een stijging in de categorie Boetebeleid. In het eerste kwartaal van 2015 vormden de klachten in deze categorie nog 3,3 procent van het totaal aantal klachten. Zie tabel 3 voor een nadere toelichting over de categorie Boetebeleid.

Als we kijken naar de categorie station- en haltevoorziening dan zien we dat de klachten in deze categorie 5,9 procent van het totaal aantal klachten vormen. Vergelijken we dit percentage met het voorgaande kwartaal, het eerste kwartaal van 2015, dan constateren wij een kleine stijging in deze categorie. In het eerste kwartaal van 2015 vormden de klachten in deze categorie 4,7 procent van het totaal aantal klachten. De trefwoorden poortjes (20), fietsenstalling, fietsenkluisen (6) en in- en uitcheckpalen (5) werden binnen deze categorie het vaakst toegekend.

NS is in 2014 op diverse stations begonnen met het plaatsen van toegangspoortjes. In Nederland zullen uiteindelijk 82 stations afgesloten worden door toegangspoortjes. Volgens informatie op de website van NS is dit inmiddels op 48 stations gebeurd. Niet alle reizigers zijn vanzelfsprekend even blij met deze poortjes. Dit kwartaal werd het trefwoord poortjes aan 20 klachten toegekend. De klachten zijn divers. Een aantal voorbeelden:

“Als ik op station Hilversum vanaf de achterkant van het station naar perron 1 wil, moet ik drie keer in en uitchecken. Dit is echt zeer onprettig en onnodig.”

“Ik ben een trouwe reiziger van de NS. Ik heb altijd een vouwfiets bij me en moet dus gebruik maken van het invalidenpoortje. Helaas gaat dit vaker fout dan goed. Regelmatig gaan de poortjes op Utrecht Overvecht niet open en ben ik wel uitgecheckt. Ik moet dan via een ander poortje naar buiten glippen om vervolgens weer in te checken en dan weer proberen met mijn fiets naar buiten te komen. Niet echt wenselijk voor een altijd betalende klant.”

“Ook op Amsterdam Centraal gaan over een tijdje de toegangspoortjes dicht en moet er dus worden ingecheckt om op het station te komen. Voor mijn werk maak ik gebruik van de streekbus en de tram in Amsterdam. Ik reis niet met de trein. De tram stopt aan de voorzijde van station Amsterdam Centraal en de stad- en streekbus aan de achterzijde. Nu kan ik het station nog oversteken voor mijn overstap. Van de NS heb ik inmiddels begrepen dat ik straks bij NS moet in- en uitchecken als de poortjes sluiten. Dat betekent dus dat ik elke dag minimaal 20 euro op mijn OV-chipkaart moet hebben staan en mijn persoonlijke (reis)gegevens dus ook bij NS achterlaat als ik overstap van tram op bus. Dit vind ik onacceptabel. Het is begrijpelijk dat mensen die met de trein reizen moeten in- en uitchecken en ook begrijpelijk dat mensen die niks bij de treinen en op de perrons te zoeken hebben daar niet mogen komen. Maar dat de poortjes sluiten, zonder mensen die niet met de trein reizen een goed alternatief voor de oversteek van het station te geven, vind ik ontoelaatbaar.”

In het hoofddeel van deze rapportage gaan we hier verder op in. Daar geven we ook de reactie van NS weer.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
9292	4	2	1	7	0,7
Arriva	25	13	22	60	6,3
Breng	4	0	2	6	0,6
Connexxion	19	21	23	63	6,6
EBS	0	3	2	5	0,5
GVB	7	9	3	19	2,0
Hermes	1	3	4	8	0,8
HTM	6	5	5	16	1,7
Klantenservice OV- chipkaart	34	22	30	86	9,0
Nederlandse Spoorwegen	187	153	186	526	54,9
NS Fiets	0	0	1	1	0,1
NS International	8	4	8	20	2,1
OV-fiets	2	0	3	5	0,5
Qbuzz	11	7	6	24	2,5
RET	9	8	8	25	2,6
Syntus	5	3	10	18	1,9
U-OV	11	10	11	32	3,3
Veolia Transport Nederland	11	8	13	32	3,3
Waterbus	0	0	1	1	0,1
geen vervoerder informatie	1	2	1	4	0,4
Totaal	345	273	340	958	100,0

Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal ingediende klachten in tabel 1 omdat één klacht op meerdere vervoerders betrekking kan hebben.

Gedurende het tweede kwartaal van 2015 konden 958 klachten aan een vervoerder worden toegekend. In de onderste rij is te zien dat enkele klachten niet zijn toegekend aan een vervoerder. Dit zijn klachten die over het openbaar vervoer in het algemeen gaan. Ook een aantal klachten over de website uitcheckgemist.nl (meer hierover in hoofdstuk 3 van deze rapportage), is hieraan toegekend. Het gaat hierbij om de niet vervoerders specifieke klachten.

In vergelijking met de 1.774 klachten die in het tweede kwartaal van 2014 gekoppeld waren aan vervoerders, zien wij over het afgelopen kwartaal een daling met 816 klachten. Het tweede kwartaal van 2014, dat tevens voor ons het drukste kwartaal ooit was, ging namelijk vooraf aan de afschaffing van de papieren treinkaartjes op 9 juli 2014.

Dit is ook terug te zien in het aantal klachten over NS. Hoewel nog altijd een kleine meerderheid van de klachten uit het afgelopen kwartaal betrekking heeft op NS, is dat verhoudingsgewijs minder dan hetzelfde kwartaal vorig jaar. Het afgelopen kwartaal is 6,6 procent van de klachten toegekend aan Connexxion. In dezelfde periode vorig jaar ging het om 3,6 procent van het totaal aantal klachten. De klachten over Connexxion gaan voornamelijk over het gebruik van het vervoersbewijs bij deze vervoerder, zie hiervoor tabel 4.

Het aantal klachten over Klantenservice OV-chipkaart is in vergelijking met vorig jaar in absolute aantallen gelijk gebleven, maar procentueel gezien bijna verdubbeld: van 4,8 procent naar 9 procent. Veel klachten die over deze OV-instantie worden ingediend gaan over de geldigheid en de kosten van de OV-chipkaart. Hierover is meer gemeld in het hoofddeel van de rapportage.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station - en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	2	5	0	0	0	0	0	7	0,7
Arriva	12	2	17	0	5	1	1	1	21	60	6,3
Breng	0	1	4	0	0	0	0	0	1	6	0,6
Connexxion	7	4	19	0	6	1	2	3	21	63	6,6
EBS	0	1	2	0	2	0	0	0	0	5	0,5
GVB	0	3	4	0	4	0	1	1	6	19	2,0
HTM	5	0	1	2	3	0	0	0	5	16	1,7
Hermes	0	3	4	0	0	0	0	0	1	8	0,8
Klantenservice OV- chipkaart	0	0	0	7	1	0	2	0	76	86	9,0
NS Fiets	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1
NS International	0	2	4	3	1	1	0	0	9	20	2,1
Nederlandse Spoorwegen	15	13	199	21	17	47	20	29	165	526	54,9
OV-fiets	0	0	0	0	0	3	0	1	1	5	0,5
Qbuzz	0	0	13	0	5	0	2	2	2	24	2,5
RET	3	0	7	0	4	2	2	0	7	25	2,6
Syntus	2	1	8	0	0	0	0	1	6	18	1,9
U-OV	2	2	14	0	10	0	0	2	2	32	3,3
Veolia Transport Nederland	11	1	5	1	2	0	0	0	12	32	3,3
Waterbus	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1
geen vervoerder informatie	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0,4
Totaal	57	33	303	39	61	56	30	40	339	958	100,0

Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in categorieën. Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders.

De meeste klachten ontvingen wij in de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. Deze komen hoofdzakelijk voor rekening van NS, wat niet vreemd is aangezien NS de meeste reizigers vervoert.

De klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan voornamelijk over vertraging (143), uitgevallen ritten (103), informatievoorziening (58) en capaciteit (42). Trajecten die regelmatig worden genoemd met betrekking tot vertraging, uitgevallen ritten en capaciteit zijn de al bij tabel 1 benoemde Amsterdam Sloterdijk – Den Haag Centraal, Utrecht – Amersfoort – Zwolle en Hoofddorp – Amsterdam/Hilversum – Amersfoort. Het traject Amsterdam – Hoorn – Enkhuizen blijft ook een traject waar regelmatig over geklaagd wordt.

De verbinding van en naar Schiphol is kwetsbaar te noemen. Er is geregeld sprake van vertragingen en ook uitval van treinen. Het traject Amsterdam – Alkmaar vice versa keert regelmatig terug in onze klachtenoverzichten. Een NS-reiziger meldt dat hij op dit traject bijna dagelijks vertraging heeft. Treinen rijden of niet op tijd of vallen uit, waardoor hij regelmatig zijn aansluiting mist. Ook gebeurt het volgens hem minstens twee keer per maand dat als gevolg hiervan mensen op het perron achterblijven of de trein moeten verlaten.

In de categorie Boetebeleid ontvingen wij 57 klachten. In het tweede kwartaal van 2014 waren dit 40 klachten. Dat is best een opmerkelijke stijging te noemen. Vooral de stijging van het aantal klachten bij Arriva (van 3 klachten in het tweede kwartaal van 2014 naar 12 klachten in het tweede kwartaal van 2015) en bij Veolia (van 4 in het tweede kwartaal van 2014 naar 11 in het tweede kwartaal van 2015) vallen op. Voor beide vervoerders geldt dat de klachten voornamelijk gaan over boetes door het niet hebben van een geldig vervoersbewijs/het niet inchecken van de OV-chipkaart. Het gaat hierbij lang niet altijd om reizigers die bewust niet betalen voor hun reis. Hier wordt echter geen onderscheid in gemaakt door vervoerders en dit geldt niet alleen voor Arriva en Veolia. Zie hiervoor ook het hoofdgedeelte van onze rapportage

Wij ontvingen 40 klachten in de categorie Vervoermiddel. De meeste klachten in de categorie Vervoermiddel gaan over onderhoud (15), klimaatbeheersing (13) en comfort (11). Wij ontvingen dit kwartaal meerdere klachten over materieel op het traject Utrecht – Amersfoort – Zwolle. Reizigers klagen over de inzet van oude treinstellen op dit traject en bijbehorende mankementen, onder andere kapotte deuren, een defect treinstel, dat achter moet blijven op een station en niet werkende airco. Dit levert veel ongemak en vertraging op bij reizigers.

NS laat weten dat het gaat om treinen uit de 5600-serie. Dit materieel is wat ouder dan het andere materieel maar hard nodig om de dienstregeling sluitend te houden. Men zegt met regelmaat te beoordelen hoe vaak een trein uitvalt. Op deze lijn was inderdaad sprake van regelmatige uitval van treinen, maar inmiddels zou de frequentie op het normale niveau zitten. NS verzekert ons dat het bedrijf zijn best doet om verdere uitval te voorkomen.

De mankementen wat betreft de defecte deuren, die klagers aan het OV loket hadden doorgegeven, zijn gemeld aan de technische dienst en worden onderzocht.

“Afgelopen vrijdag raakten in mijn trein (17.49 uur vanuit Harderwijk naar Amersfoort) mensen onwel. Oorzaak: een bloedhete trein zonder airco. Het was nog niet eens midden op de dag. Waarom worden deze treinen ingezet op zo'n lang stoptreinjtraject?”

“Bijna dagelijks zijn er kapotte treinen tussen Zwolle en Utrecht. Ik reis vanaf Ermelo naar Utrecht en vaak is er vertraging of vallen er treinen uit wegens defect. Toch wordt er gemeld dat de trein over 10 min. komt c.q. enkele minuten en dan komt de trein gewoon niet. Ook vaak te korte treinen omdat een deel van de trein defect is. De treinen zijn ook ouder als waar we bijvoorbeeld vorig jaar mee reisden.”

Ook op het online forum van NS wordt geklaagd over de problemen op dit traject.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
Arriva	0	0	0	0	0	0	0	0	3	11	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	9	8	0	0	0	35
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Connexxion	0	1	0	0	0	0	0	0	5	7	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	10	11	0	0	0	38
GVB	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	12
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	1	7
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3
KS OV-chipkaart	6	0	7	0	4	6	9	0	25	0	4	0	18	0	26	0	2	7	10	0	23	0	0	0	1	148
NS International	5	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	15
NS	33	3	5	3	2	1	1	5	30	42	12	3	14	24	4	4	9	2	33	1	40	29	3	2	11	316
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Qbuzz	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
RET	1	1	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	12
Syntus	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	12
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Veolia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	8	5	0	0	1	21
geen vervoerder	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	7
totaal	47	5	16	3	6	9	10	5	70	78	20	3	37	33	30	5	11	9	45	1	104	69	3	2	16	637

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten over vervoersbewijzen, zoals genoemd bij tabel 3, omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden kunnen worden toegekend.

In de categorie vervoersbewijs is het meest geklaagd over restitutie. De meeste restitutiekachten hebben betrekking op het terugvragen van reissaldo als iemand is vergeten uit te checken of als er een defect is bij de palen of poortjes. Het komt ook voor dat reizigers per ongeluk twee keer achter elkaar inchecken. Dan checken ze in bij de ene vervoerder en vervolgens checken ze uit bij een andere vervoerder, maar deze uitcheck wordt dan uiteraard geregistreerd als een nieuwe incheck. Ook wordt geklaagd over het feit dat het niet mogelijk is om een jaar, nadat je OV-chipkaart is verlopen, nog restitutie van het saldo op je OV-chipkaart te krijgen.

Ik had mijn anonieme OV-chipkaart een jaar geleden opgeladen met 50 euro. Daarna niet meer gebruikt. Ik wist niet dat er een houdbaarheidsdatum op de kaart zat. Ik reis zelden met het openbaar vervoer, maar als ik reis wil ik wel dat er voldoende geld op mijn kaart staat. Ik kwam er achter dat de kaart niet meer geldig was. Op advies van de loketbediende heb ik mijn kaart opgestuurd om zo mijn geld teruggestort te krijgen. Nu blijkt dat ik mijn geld niet terug krijg om dat de OV-kaart langer (1 maand) dan een jaar verlopen is. Het saldo dat er op staat is nog wel te zien maar ik krijg het geld niet terug. Ik vind het een beetje kinderachtig.

Wij hebben deze klager geadviseerd een schriftelijke klacht bij Klantenservice OV-chipkaart in te dienen. Dat is gebeurd, waarna klager uit coulance alsnog het saldo terug heeft ontvangen.

Wat ook opvalt zijn de klachten over de geldigheid van de OV-chipkaart en kosten van de kaart. Hieronder vallen de klachten over de aanschaf van een nieuwe OV-chipkaart na vijf jaar. Hierover is meer geschreven in het hoofddeel van de rapportage.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	april	mei	juni	Totaal	%
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	0	3	3	6	0,7
	Bus Rotterdam	RET	2	2	0	4	0,5
	Haaglanden Stad	HTM	1	2	1	4	0,5
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	7	4	6	17	2,1
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	4	2	3	9	1,1
	Streekvervoer Voorne- Putten / Rozenburg	Connexxion	1	1	1	3	0,4
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	190	150	188	528	63,9
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	6	4	2	12	1,5
	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	3	3	0,4
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	0	1	3	0,4
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	1	0	1	0,1
Provincie Flevoland – Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	2	2	6	0,7
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest- Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	3	2	0	5	0,6
	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	0	6	12	1,5
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	4	3	3	10	1,2
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	0	1	3	0,4
	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	6	1	1	8	1,0
	Veluwe	Syntus	1	1	2	4	0,5
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	0	6	12	1,5
Provincie Limburg	Noord- en Midden- Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	4	4	6	14	1,7
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	4	1	3	8	1,0

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	April	Mei	juni	Totaal	%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	2	1	2	5	0,6
	West-Brabant	Arriva	5	4	2	11	1,3
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	1	2	5	8	1,0
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	0	1	0	1	0,1
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Midden-Overijssel	Syntus	2	1	1	4	0,5
	Regio Twente	Syntus	2	1	6	9	1,1
	Vechtdallijnen	Arriva	2	0	1	3	0,4
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	2	1	2	5	0,6
	Regio Utrecht	U-OV	11	10	11	32	3,9
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	2	2	7	0,8
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	2	0	1	3	0,4
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	0	0	2	2	0,2
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	0	1	1	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	2	5	0	7	0,8
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	1	3	4	8	1,0
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	1	4	8	13	1,6
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	7	9	4	20	2,4
	Waterland	EBS	0	3	2	5	0,6
	Zaanstreek	Connexxion	2	0	0	2	0,2
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	4	0	2	6	0,7

Tabel 5 geeft een overzicht van klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuis horen.

Afgelopen kwartaal ontvingen wij 13 klachten over de concessie Amstelland–Meerlanden, uitgevoerd door Connexxion. In de vierde kwartaalrapportage van 2014 besteedden wij reeds aandacht aan deze concessie, omdat wij veel klachten ontvingen van abonneementhouders die last hadden van onterechte afschrijvingen van saldo. Ook dit kwartaal ontvingen wij klachten over het afschrijven van saldo terwijl het traject, of specifiek de zone, was afgekocht. Ditmaal is de oorzaak niet van technische aard, maar zijn de afschrijvingen te wijten aan het verplaatsen van zones.

Op 10 mei 2015 is het busstation ‘Knooppunt Schiphol–Noord’ in gebruik genomen. De vervoerders Connexxion en GVB doen deze halte aan. Reizigers, voornamelijk reizigers met een Randstad Noord Zoneabbonement, krijgen hierdoor echter dagelijks te maken met extra reiskosten, terwijl de reizen in het afgekochte traject plaatsvinden. Op 1 maart 2013 was de zonegrens van Schiphol–Noord tijdelijk naar het busstation Amstelveen verplaatst. Deze verplaatsing had te maken met de invoering van het Jaarabbonement Schiphol (JAS), een abbonement voor werknemers in het Schipholgebied. Met de komst van het nieuwe busstation is de zonegrens dit jaar weer teruggezet naar Schiphol–Noord. Dit heeft tot gevolg dat reizigers die vanuit de omgeving van Hoofddorp naar Amstelveen reizen, vanaf 10 mei extra reiskosten maken voor het stukje Schiphol–Noord tot Amstelveen Busstation.

Sinds maandag 11 mei gaat er tijdens elke rit van Hoofddorp Station naar Amstelveen busstation € 2,43 van mijn OV-chipkaart af in plaats van € 0,-. Ik reis al bijna twee jaar met een Randstad Noord abbonement (2 sterren, centrum zone 5743) vanuit mijn woonplaats Nieuw–Vennep (voorheen Hoofddorp) naar Amstelveen busstation en terug. In de ochtend vanaf Hoofddorp station aangezien ik een stukje mee kan rijden met mijn partner. Op de terugweg neem ik momenteel niet de bus vanwege deze problemen. Mijn huidige abbonement is geldig van 1 februari 2015 tot 31 januari 2016. Al drie restitutieformulieren ingevuld bij Connexxion maar geen reactie. Telefonische klantenservice biedt geen hulp. Stelde dat centrum zone niet klopte of bushalte buiten de zones lag. Beide gecontroleerd en alles klopt wel. Conclusie is dat ik alleen restitutieformulieren kan invullen en dan afwachten of ik recht heb op vergoeding. Inmiddels moet ik bijna mijn OV-chipkaart opladen omdat er niet met negatief saldo gereisd kan worden.

Connexxion gaf over de extra gemaakte kosten het volgende aan: “Sinds 10 mei is de door ons ‘kunstmatige zonegrens’ van zone 5734 weer teruggelegd van Amstelveen naar Schiphol–Noord. De afgelopen twee jaar heeft u hierdoor met uw abbonement extra voordeel gehad, omdat Amstelveen busstation ook bij de zone 5734 hoorde”.

Uiteraard is het voor een reiziger lastig om na te gaan wanneer er sprake is van een ‘normale situatie’ of van een ‘tijdelijke en mogelijk voordelige’ situatie. Daarnaast hadden reizigers hierover voorgelicht moeten worden. Wij hebben deze klacht doorgestuurd naar de afdeling Amsterdam van reizigersvereniging Rover. Deze agendaert dit punt bij het eerstvolgend overleg van de RAR. Overigens heeft Connexxion deze mevrouw uit coulance wel het teveel betaalde bedrag terugbetaald.

Ook in dit kwartaal is er weer geklaagd over problemen met concessie overschrijdend vervoer. Een onderwerp waar wij regelmatig aandacht voor vragen. Ditmaal hadden de klachten betrekking op de geldigheid van een reisproduct van de vervoerder Breng op een aantal lijnen die ook worden uitgevoerd door Syntus en Arriva.

Ik heb bij Breng een busabonnement afgesloten voor 65+. Hierdoor heb ik dalvrij reizen in alle bussen van Breng. Ook de trajecten naar Rheden worden door Breng verzorgd. Op alle haltepalen staat ook uitsluitend het logo van Breng. Blijkbaar voert Breng de dienst ook uit met bussen van Syntus en van Arriva. Dit staat nergens op de haltes en op de vertrekstaten in Arnhem vermeld. Wanneer ik in een bus van Arriva of van Syntus stap in de lijnen 29 of 43, dan moet ik betalen en wanneer er toevallig een bus van Breng stopt mag ik vrij reizen. Ik kan nooit weten welke bus er komt, dus is het toeval of ik moet betalen of niet. Wachten op een volgende bus is geen optie, want ze rijden 1x per uur. Deze situatie kan toch niet voortduren? Ik heb toch betaald voor Breng-trajecten en niet voor Breng bussen?

Breng meldt ons in een reactie dat zij op de hoogte zijn van dit probleem en dat ze er hard aan werken om dit product ook in hun bussen te accepteren. Hiervoor moeten wel aanpassingen gedaan worden. Er kan nog geen harde datum worden gegeven waarop dit wordt gerealiseerd.