



**Kwartaalrapportage OV loket
1 oktober 2014 – 31 december 2014**

Inclusief jaaroverzicht 2014

1. Voorwoord

Dit is de laatste rapportage over 2014 van het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer. We belichten hierin de klachten die in het laatste kwartaal van dat jaar zijn binnengekomen en we geven daarnaast een overzicht van de complete klachtenpatronen in het hele jaar.

2014 was een druk jaar voor onze organisatie. Met een klein team van medewerkers is in het belang van de OV-gebruikers veel werk verzet. Hoe druk het was, blijkt ook uit de jaarcijfers (zie hoofdstuk 7 van deze rapportage). Er kwamen in totaal 7.986 klachten binnen (1.155 meer dan in 2013). Vooral de maanden mei tot en met oktober waren extreem druk.

Ook dit jaar zijn in alle klachtenpatronen twee dominante trends te signaleren.

De eerste is dat OV-bedrijven bij het ontwerpen van systemen en van producten de neiging hebben om het gemak van de eigen bedrijfsvoering en niet dat van de klant centraal te stellen. Terwijl digitalisering in principe zoveel mogelijkheden biedt om producten-op-maat te leveren, ook in het openbaar vervoer, wordt het reizigers vaak onnodig moeilijk gemaakt. En als die reizigers dan hun recht proberen te halen, komen ze vaak terecht in een woud van regels, procedures en organisaties.

Dominant is ook nog altijd de grote versnippering van het aanbod. Dat merkten we toen we het afgelopen jaar de sterk uiteenlopende voorwaarden en procedures van de OV-bedrijven op een rijtje zetten. Vervoerders zelf waren soms niet eens in staat eenduidig te communiceren over de eigen voorwaarden.

De OV-bedrijven hebben afgelopen jaar veel gedaan om de dienstverlening aan reizigers te verbeteren en verbeterpunten in kaart te brengen. Ervaringen worden maandelijks uitgewisseld in een overleg tussen de klantenservices van de OV-bedrijven en TLS. Een eerste concreet resultaat is de oprichting van een gezamenlijk vangnet. En gelukkig zien OV-bedrijven de input die ze van het OV loket krijgen steeds meer als een kans om het eigen functioneren en de dienstverlening aan reizigers te verbeteren. Het OV loket schuift met regelmaat bij het maandelijks overleg van de OV-bedrijven om met hen in gesprek te gaan.

Het kastje-naar-de-muur-syndroom komt vaak terug in onze rapportages. Wellicht is het nooit helemaal uit te bannen, maar we kunnen het OV-gebruikers wel veel gemakkelijker maken. Het hebben ingericht van een vangnet door de OV-bedrijven en Translink is een eerste goede stap maar laten we elkaar helpen om het gemak voor de reiziger in 2015 uit te bouwen en het kastje-naar-de-muur syndroom verder uit te bannen. Daar wordt het openbaar vervoer echt beter van.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten

Het OV loket heeft als doel reizigers te helpen als zij klachten hebben over het openbaar vervoer. Dit doet het OV loket langs twee lijnen. Ten eerste bemiddelen we – als we denken dat het kansrijk is – voor individuele reizigers. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in kwartaalrapportages als deze.

Collectief

In de vorige kwartaalrapportage (juli–september 2014) heeft het OV loket uitgebreid aandacht besteed aan de productvoorwaarden die vervoerders hanteren. Het openbaar vervoer in Nederland is versnipperd over een groot aantal aanbieders. Er zijn tien OV–bedrijven, die in 76 concessiegebieden rijden. Daarnaast waren er in het vierde kwartaal van 2014 nog 19 (de)centrale overheden. En al die aanbieders hanteren ook nog eens tientallen verschillende soorten abonnementen. Vaak gelden voor elk abonnement speciale voorwaarden.

Dat merken reizigers van wie de OV–chipkaart defect is, reizigers die een reisproduct willen beëindigen of die per ongeluk een verkeerd abonnement hebben aangeschaft. Het OV loket krijgt zeer regelmatig klachten van reizigers die er last van hebben dat elke vervoerder eigen regels hanteert over vervanging en vooral ook restitutie.

En dat is nog maar één probleem. Het is vaak ook zoeken naar de juiste informatie op de website van een OV–bedrijf. En dan blijkt dat OV–bedrijven over hun eigen voorwaarden soms geen eenduidige informatie geven. Het komt bijvoorbeeld voor dat op één website een regeling op twee (verschillende) manieren wordt uitgelegd. En bepaal als reiziger dan maar eens wat je rechten zijn.

Het komt ook voor dat de informatie op de website niet gelijk is aan de informatie in de productvoorwaarden. In de productvoorwaarden wordt bijvoorbeeld gemeld dat een reiziger in een bepaald geval helemaal geen rechten heeft, terwijl op de site staat aangegeven dat een reiziger dan juist wél rechten heeft. En het komt ook voor dat op de website bepaalde informatie níet te vinden is, maar dat een reiziger die wel kan krijgen via een mail.

Het is plezierig te mogen constateren dat veel OV–bedrijven positief gereageerd hebben op het onderzoekswerk van het OV loket. Vaak werd informatie op de website aangepast, maar soms ook werden productvoorwaarden opnieuw onder de loep genomen en gewijzigd. Daarover zijn we door verschillende vervoerders geïnformeerd. Dit is een belangrijk positief resultaat voor reizigers; goede informatievoorziening is van groot belang. Blijft uiteraard overeind dat de kern van het probleem, de sterk uiteenlopende voorwaarden die verschillende vervoerders hanteren, voor het grootste deel blijft bestaan.

In het volgende hoofdstuk van deze rapportage besteden we uitgebreid aandacht aan een bron van veel klachten in de laatste twee kwartalen van 2014: het abonnement Traject Vrij van de treinvervoerders. Wij krijgen klachten van reizigers die ontevreden zijn over de voorwaarden van dit abonnement. In verschillende opzichten zijn deze minder goed dan bij de Trajectkaart, het abonnement waar het Traject Vrij abonnement voor in de plaats is gekomen.

Daarnaast waren er bij de invoering van Traject Vrij ook technische problemen. Zo kregen verschillende reizigers zogeheten 'correctietarieven' in rekening gebracht, omdat ze – zo stelde NS –vergeten waren om uit te checken. Het ging dan vooral om reizen met regionale spoorvervoerders, zoals Veolia en Arriva. In de factuur werd een vergeten check-uit vermeld, maar in de zogeheten 'reishistorie' staan vervolgens wel de juiste in- en uitcheckmomenten. Het OV loket heeft hierover contact opgenomen met NS. Er bleek een probleem te zijn met de gegevensverwerking. NS heeft aangegeven de gemaakte fouten op eigen initiatief te zullen herstellen en de gedupeerde reizigers hun geld terug te geven.

Individueel

Naast resultaten voor grotere groepen reizigers, behaalde het OV loket in het laatste kwartaal van 2014 ook resultaten voor individuele reizigers.

Bijvoorbeeld bij *Connexxion*. Een reiziger bij Connexxion werd in de bus gecontroleerd. De OV-chipkaart gaf aan dat hij niet ingecheckt had. De reiziger wist zeker dat hij wél had ingecheckt, maar kreeg toch de volgende keuze voorgelegd: een rituitrijkaart kopen van 25 euro (waarbij geen recht bestaat op het maken van bezwaar) of een boete betalen van 35 euro. Gezien het bedrag koos de reiziger voor het eerste.

Toen de rituitrijkaart was betaald, ontdekte de reiziger in zijn portemonnee een tweede OV-chipkaart. De conducteur controleerde deze kaart en constateerde dat hiermee was ingecheckt. De rituitrijkaart kon echter niet ongedaan gemaakt worden; de conducteur adviseerde de reiziger bezwaar aan te tekenen.

Bij het terugvragen van de 25 euro kreeg de reiziger echter te horen dat hij geen recht meer had om bezwaar te maken; bij een rituitrijkaart is die mogelijkheid er niet. Het OV loket heeft voor deze persoon bemiddeld, met als argument dat dit toch wel een uitzonderlijke situatie was en een zware straf voor het per abuis tonen van een verkeerde OV-chipkaart. Connexxion ging hiermee akkoord en heeft de zaak teruggedraaid en het bedrag teruggestort aan de reiziger.

Een ander individueel resultaat werd geboekt bij *Veolia*. Een reiziger was tijdens zijn reis vergeten uit te checken. Bij de terugreis van Blerick naar Roermond was het erg druk geweest. In de veronderstelling in te checken hield hij zijn kaart tegen de kaartlezer en stapte in. Maar in plaats van in te checken, checkte hij uit. Hij kreeg controle en een boete van 35 euro. Bezwaar aantekenen bij Veolia leverde niets op. Het OV loket is voor deze persoon gaan bemiddelen, omdat wij menen dat duidelijk was dat de reiziger een fout had gemaakt en dat hij niet expres zwart reisde. Veolia heeft dit ingezien. De boete werd uit coulance kwijtgescholden.

De Voordeelurenkaart van NS leverde in 2014 veel klachten op. Reizigers die 60 jaar of ouder zijn krijgen bij deze kaart het recht op zeven dagen 'vrij' reizen per jaar, de zogeheten keuzedagen. Een reiziger wilde gebruik maken van haar keuzedag. Ze begon haar reis, volgens de voorwaarden, na 9.00 uur, maar ze had per ongeluk voor 9.00 uur ingecheckt. In plaats van de hele dag te reizen op haar keuzedag, reisde ze een deel van haar dag op saldo. Dit ritje kostte haar ruim 25 euro. Ze nam contact op met NS en hoopte uit coulance het reisbedrag terug te krijgen. NS wilde dit echter niet doen. Wij hebben voor haar bemiddeld. Uiteraard had ze pas na 9.00 uur mogen inchecken. Maar het was overduidelijk dat het hier om een vergissing ging. NS heeft daarop toegezegd het bedrag te zullen terugstorten.

3. Trends in vierde kwartaal 2014

Afgezien van het overzicht van alle klachten die bij het OV loket zijn ingediend, signaleren we elk kwartaal ook trends. In onze vorige kwartaalrapportage hebben we aandacht gevraagd voor de vaak sterk uiteenlopende voorwaarden en procedures, die vervoerders gebruiken bij abonnementen en de soms verwarrende communicatie hierover.

3.1. Traject Vrij: voorwaarden voor reiziger verslechterd

Deze keer vragen we onder andere aandacht voor 'Traject Vrij', het nieuwe maand- of jaarabonnement van treinvervoerders, uitgegeven door NS, dat sinds 30 april 2014 verkrijgbaar is. Met Traject Vrij kan een reiziger onbeperkt binnen een vooraf gekozen traject reizen. De kosten van het abonnement worden eens per jaar of eens per maand vooraf betaald. Het abonnement staat op een OV-chipkaart en voor elke reis moet wel in- en uitgecheckt worden.

Een abbonementhouder kan met dezelfde kaart ook buiten het traject reizen en hoeft daarvoor geen saldo op de kaart te laden. Gemaakte reizen buiten het traject brengt NS achteraf in rekening. De klant krijgt hiervoor een digitale factuur. Wie buiten het traject in de daluren (door de week van 9.00 tot 16.00 uur en van 18.30 tot 6.30 uur of in het weekeinde)reist, krijgt bovendien 40 procent korting.

Deze tariefstelling betekent een verslechtering voor reizigers die bekend waren met de oude jaartrajectabonnementen. Daarmee mocht men namelijk ook in de avondspits (van 16.00 tot 18.30 uur) reizen met 40 procent korting. Dat is met het nieuwe abonnement niet meer mogelijk. Hierover hebben we verschillende klachten ontvangen. Overigens hadden reizigers met een maandtrajectabonnement geen recht op korting buiten hun traject. Dat hebben ze nu wel; zij gaan er dus op vooruit.

Wat ook irritatie oproept, is het feit dat reizigers met Traject Vrij verplicht zijn akkoord te gaan met automatische incasso, zodat NS reizen buiten het traject van hun rekening kan incasseren. Het OV loket ontving hierover meerdere klachten. Veel reizigers zouden liever op saldo willen reizen in plaats van een machtiging voor automatische incasso te moeten afgeven.

Wie een Traject Vrij-abonnement afsluit bij NS moet het OV-bedrijf machtigen om aan het eind van de maand alle reizen buiten het afgekochte traject van zijn/haar bankrekening af te schrijven. Het blijkt echter onmogelijk om te achterhalen hoe de prijzen van die trajecten, met de belofte van een laagsteprijsgarantie, bepaald worden. Het betekent dat je goedkeuring moet geven voor het afschrijven van een bedrag voor een product zonder dat je vooraf de prijs van dat product kunt weten. In geen enkele normale winkel zou je bereid zijn iets aan te schaffen waarvan je op het moment van aanschaf de prijs niet weet.

Het OV loket heeft over Traject Vrij veel meer klachten gekregen. We zetten enkele van de belangrijkste problemen die worden gesignaleerd op een rijtje.

Geen vrije routekeuze

Traject Vrij is in plaats gekomen van de vroegere Jaartraject- en de Maandtrajectkaart. Bij deze abonnementsvormen hadden reizigers de vrijheid om bij bepaalde reizen zelf te bepalen langs welke route ze van A naar B wilden reizen zonder dat dit financiële consequenties had. Een snellere reis maar langer in kilometers, was niet duurder dan een kortere reis. Voor die keuzevrijheid moet een reiziger nu vaak betalen. NS bepaalt de 'toegestane reisroute', zoals het OV-bedrijf dat zelf noemt. Wie binnen het gekozen traject blijft, maar afwijkt van de voorkeursvariant van NS – wat vroeger dus geen probleem was – moet soms bijbetalen. Wanneer er meerdere vervoerders op het traject reizen dan is het voor de reiziger helemaal niet meer mogelijk om flexibel te kiezen voor een voorkeursroute. Dit kan alleen vooraf bij de bestelling van het abonnement gedaan worden. De alternatieve route, die vaak sneller maar langer qua kilometer is, is vaak de duurdere optie omdat de abonnementsprijs berekend is op de daadwerkelijke afstand.

Eerder uitstappen of later instappen op toegestane route kost geld

Uitgangspunt van Traject Vrij is dat abonneementhouders onbeperkt kunnen reizen binnen het traject dat ze gekozen hebben. Wanneer je alleen met NS reist, geeft NS hiervoor een voorkeursroute. Daarnaast is er een toegestane route die men ook mag reizen. In de praktijk blijkt dat reizigers die op zo'n toegestane en dus betaald traject op een tussengelegen station in- of uitstappen, of een tussenstop maken, niet meer vrij reizen. In plaats daarvan wordt er geld afgeschreven van hun OV-chipkaart, terwijl het hele traject is afgekocht. NS erkent dat dit inderdaad het geval is en geeft hierop de volgende toelichting:

Wanneer je reist met een Traject Vrij abonnement van A naar B geeft de reisplanner in een aantal gevallen meerdere opties om van A naar B te reizen. Is dat het geval, dan is er sprake van een toegestane reisroute naar de eindbestemming van het (afgekochte) traject.

Wat is het verschil tussen het afgekochte traject en de toegestane reisroute? Het afgekochte traject is de afstand van station A naar B via de kortste route. Over dit traject berekenen we de prijs van het abonnement en kun je met een Traject Vrij abonnement op ieder station dat deel uitmaakt van dit traject uitchecken en weer inchecken zonder dat er kosten in rekening worden gebracht. Het traject is immers afgekocht.

Een toegestane reisroute is een reismogelijkheid waarmee je mag reizen om van station A naar B te komen. Wij stellen de reiziger daarmee in staat om eerder (niet per se sneller maar wel eerder dan met een volgende verbinding over het afgekochte traject) of met minder overstappen van A naar B te reizen. Stap je op zo'n toegestane reisroute uit met een Traject Vrij abonnement dan gebruik je de route niet als reismogelijkheid om op de bestemming van je Traject Vrij abonnement te geraken.

Wat gebeurt er als je op een station op een toegestane reisroute uitcheckt? De klant gebruikt de route niet als toegestane route voor het afgekochte traject, de reis gaat namelijk niet naar de bestemming van het Traject Vrij abonnement. Deze reis wordt gezien (en berekend) als een reis buiten het afgekochte traject en de klant betaalt dus ook gewoon de afstand die is gereisd buiten dit afgekochte traject. Het is dus niet zo dat de klant teveel heeft betaald.

Bij reizigers stuit deze gang van zaken op onbegrip, vooral omdat hiermee de voorwaarden van het abonnement in 2014 zijn verslechterd.

Sinds eind mei 2014 heb ik een Traject Vrij maandabonnement bij NS/NS International voor het traject Breda–Amsterdam Bijlmer Arena. Ik reisde van Breda via Rotterdam en Schiphol naar Amsterdam Bijlmer Arena. Tussen Rotterdam en Schiphol betaal ik een toeslag voor de intercity direct. Sinds 14 september reis ik tot Schiphol omdat ik tijdelijk op een andere locatie werk en daarom tijdelijk niet hoeft over te stappen naar station Amsterdam Bijlmer–Arena. Echter, sinds die tijd brengt NS mij per enkele reis 3,70 euro in rekening, en dat dus twee keer per dag. Mijn reispatroon is echter niet veranderd, behalve dat ik tot Schiphol reis en niet overstap richting Amsterdam Bijlmer Arena, en ik maak ook geen reizen op andere trajecten. Ik reis alleen tijdelijk niet door naar Amsterdam Bijlmer Arena. Het bedrag dat mij in rekening wordt gebracht is precies een enkele reis van Amsterdam Bijlmer Arena naar Schiphol, terwijl dat gewoon in mijn abonnement zit.

Daarnaast is het zo dat als je met meerdere vervoerders reist, je geen flexibele keuze meer hebt. Je moet vooraf bij de bestelling van je abonnement kiezen uit drie routes. De kortste (vaak goedkoopste, maar niet altijd de snelste), de alternatieve route (vaak duurder) of een vrije keuze. De vrije keuze is echter gebaseerd op de langste afstand en dus ook de duurste optie. Naast de financiële gevolgen, is deze situatie, zo blijkt uit onze klachten, voor reizigers niet duidelijk en transparant. Onderstaande klacht is een voorbeeld van een reiziger die niet op de hoogte was van deze varianten en dus dagelijks extra heeft moeten bijbetalen.

Een reiziger die dagelijks tussen Dieren en Duiven reist heeft twee opties. Of hij pakt de stoptrein naar Arnhem Velperpoort en checkt daar uit bij NS en in bij Arriva om het tweede deel van Arnhem Velperpoort naar Duiven te maken. Of hij maakt gebruik van de intercity naar Arnhem Centraal en stapt daar over op de stoptrein van Breng naar Duiven. Dit is een toegestane route. Maar omdat hij van vervoerder wisselt is het nu een niet geheel afgelegde route en moet hij dagelijks betalen.

Deze reiziger heeft te maken met de gevolgen van decentralisering van het openbaar vervoer. Als de twee trajecten door één vervoerder werden gereden had hij niet extra hoeven te betalen.

NS heeft ons aangegeven dat dit de nieuwe situatie is. Zij gaan wel beter communiceren naar reizigers over deze veranderde situatie, maar het wordt niet aangepast.

Bijbetalen bij een klassewissel

Vergeleken met de vorige abonnementsvorm is een klassewissel van de eerste naar de tweede klas minder eenvoudig geworden. Reizigers krijgen soms een Traject Vrij abonnement eerste klas van hun werkgever. Ze kunnen met dit abonnement sinds medio 2014 ook uitsluitend in de eerste klas reizen. Wie toch tweede klas zou willen reizen (bijvoorbeeld tijdens privéreizen vanwege de korting in de daluren) moet een tweede abonnement aanschaffen.

Binnenkort loopt mijn jaartrajectkaart af en moet ik aan de TrajectVrij kaart. Mijn werkgever betaalt die voor de eerste klas. Maar als ik privéreizen wil maken, kan dat alleen eerste klas. Ik kan volgens NS niet een tijdelijke klassewissel doen en dan tweede klas met korting reizen. Ik vind dit een belachelijke verslechtering ten opzichte van mijn huidige abonnement.

Ik heb een eerste klas jaartrajectkaart voor woon-werkverkeer. Buiten het traject (privé) reis ik altijd tweede klas met korting. Nu lees ik dat het met het nieuwe Traject Vrij abonnement van NS niet meer mogelijk is om dat te doen. Ik zou dan privé altijd eerste klas moeten betalen, of een aparte kortingskaart aanschaffen om daarmee tweede klas te kunnen reizen. Een achteruitgang ten opzichte van de huidige jaartrajectkaart.

NS meldt het volgende over dit probleem:

“Bij de ontwikkeling van het product Traject Vrij heeft er klantonderzoek plaatsgevonden onder de klanten van Jaartrajectkaart (voorloper Traject Vrij). Tevens hebben we het Traject Vrij product middels een pilot beproefd onder Jaartraject klanten, alvorens het product commercieel is geïntroduceerd. Uit zowel klantonderzoek als pilot is destijds niet naar voren gekomen dat er een klantbehoefte is om gebruik te kunnen maken van een klassewissel 1-2 . Op dit moment staat de ontwikkeling van een klassewissel 1-2 niet op de planning. Wel is het mogelijk voor klanten met een Traject Vrij abonnement voor de 2e klas een klassewissel 2-1 te kopen (dag, dal -en weekendvariant).”

3.2. Geld afgeschreven ondanks abonnement in streekvervoer

Al geruime tijd zijn er bij Connexxion problemen met het afschrijven van saldo bij abonnementhouders. Connexxion heeft aangegeven dit probleem grotendeels te hebben opgelost, maar het OV loket heeft het afgelopen kwartaal nog regelmatig klachten gekregen van reizigers die met Connexxion reizen en bij wie, ondanks een abonnement, toch saldo van hun kaart wordt afgeschreven. Per 24 november is het probleem voor een groot gedeelte opgelost. Over dit probleem hebben we regelmatig overleg met Connexxion. Maar er is nog een groep reizigers die er mee te maken heeft, voor hen is, zo blijkt het uit de klachten, een bron van ergernis.

Het gaat al mis sinds 2012. Verschillende malen heb ik contact gehad met Connexxion, zowel telefonisch als via mail, maar er is nog steeds niks aangepast. Het gaat om buslijn 140 Uithoorn-Haarlem, waar de apparatuur niet goed ingesteld is, met als gevolg dat er continu saldo van mijn dochters kaart wordt afgeschreven en daardoor haar abonnement blokkeert. Hierdoor moet zij vaak contant afrekenen in de bus of wij moeten haar naar school brengen.

Met een geldig abonnement blijft Connexxion toch geld afschrijven van de OV-chipkaarten, waardoor onze kinderen regelmatig niet met de bus mee kunnen (terwijl zij wel een geldig abonnement hebben). Hierdoor hebben wij al vaak de kinderen met de auto op moeten halen.

Bij Connexxion is het een bekend probleem, maar er doen zich op veel meer plekken regelmatig storingen voor. Dit kan uiteraard gebeuren, maar de reiziger moet zelf in actie komen, terwijl het een fout van de vervoerder betreft. Bovendien is het terugvragen van saldo vaak een lastig proces. Het OV loket pleit voor een andere oplossing: zorg dat de reiziger ontzorgd wordt en proactief zijn geld terug krijgt. Connexxion doet dit nu ook. Dit OV-bedrijf zet het geld klaar voor reizigers bij onterechte saldoafschrijving bij abonnementhouders. Dit zou elke vervoerder moeten kunnen doen. In onze overleggen met vervoerders vragen wij hier aandacht voor.

Enkele voorbeelden:

Opgestapt bij halte Beurs/Coolsingel zie ik dat er geld word afgeschreven van mijn OV-chipkaart, terwijl ik reis binnen mijn abonnementzone. Navraag gedaan bij de conductrice: "Scanners hebben kuren, ze blijven allemaal ergens bij een halte op Rotterdam-Zuid staan." Ik zeg: "Zet ze dan uit, want nu betaalt de hele tram teveel." De conductrice doet het niet. Ik was 2 euro kwijt.

Op lijn 292 Mill - St. Anthonis wordt in de ochtend om 7.47 uur een touringcar ingezet. Er moet ingecheckt worden. Het apparaat staat echter op Heyendaal en dat ligt in Gelderland. Hierdoor is er nu op 7 en 8 oktober ten onrechte geld afgeschreven en de komende weken houden we dus dit probleem.

4. Aanbevelingen

Het OV loket doet ook dit kwartaal weer enkele aanbevelingen aan vervoerders en aan hun opdrachtgevende overheden. Deze aanbevelingen zijn gericht op verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en vloeien rechtstreeks voort uit de klachten van reizigers en de problemen die wij signaleren. Daarbij hebben we gekeken naar de belangrijkste klachtentrends in 2014.

We hebben in deze rapportage opnieuw aandacht gevraagd voor de manier waarop OV-bedrijven (en met name NS) gedigitaliseerde processen inrichten. Dat geldt bijvoorbeeld voor de introductie van Traject Vrij, een abonnementsvorm voor spoorvervoerders. Reizigers die bij ons klagen vinden dat de voorwaarden van dit abonnement slechter zijn dan van voorgaande varianten.

1. Kies de klant als uitgangspunt voor het inrichten van systemen en processen

Voor reizigers blijkt steeds vaker het totale systeem een reden voor klagen. Het is te complex, niet transparant en werkt niet intuïtief. Uit veel klachten die bij het OV loket binnenkomen, blijkt dat OV-bedrijven hun processen inrichten, zoals dit voor henzelf logisch is, in plaats van het perspectief van de klant als uitgangspunt te nemen. De reiziger mag verwachten, dat het systeem intuïtief werkt en dat alle handelingen die een reiziger moet verrichten logisch zijn en dat het niet of nauwelijks fout kan gaan.

2. Doordenk processen en kies pas dan voor digitalisering

Het OV loket krijgt veel klachten over veranderingen die het gevolg zijn van verdere digitalisering. Dit duidt erop dat de digitalisering soms wordt ingezet, zonder dat processen vooraf goed doordacht en/of ontworpen zijn. De reiziger (en meestal de trouwe abonneerhouder) wordt hiervan onnodig de dupe. Ook in dit geval geldt: stel de klant centraal en werk waar mogelijk samen.

3. Los problemen simpel en laagdrempelig op

Ook in optimaal ingerichte systemen, kunnen zaken fout gaan. Dat kan leiden tot een slechte service, een onterechte afschrijving of iets anders wat de klant benadeelt. Bij zulke problemen is het belangrijk, dat wordt gezorgd voor transparante, laagdrempelige, processen, die het tijdsbeslag voor de reiziger minimaliseren, geen kosten met zich meebrengen en het probleem van de klant oplossen.

4. Ontwerp uniforme regelingen voor het hele OV

Als een reiziger problemen ondervindt met het reizen door bijvoorbeeld een defecte kaart, verlies/diefstal of wanneer hij een verkeerd abonnement heeft gekocht, moet hij eenvoudig en eenduidig een oplossing krijgen om verder te kunnen reizen. Er zijn nu tientallen verschillende abonnementen en voor elk abonnement gelden specifieke voorwaarden. Dit is niet in het belang van de reiziger. Hier valt veel kwaliteitswinst te behalen.

5. Let op de kosten voor de OV-gebruiker

Het reizen na het verplicht in- en uitchecken is voor veel reizigers duurder geworden. Er geldt een toeslag van één euro op losse kaartjes, abonnementen zijn voor sommige reizigers (ook wanneer je alleen met NS reist) duurder geworden, reizigers betalen een borg van 10 of 20 euro voordat ze kunnen inchecken. Bovendien zijn de kosten voor een toeslag van tweede naar eerste klas voor abonneementhouders, ten opzichte van de bedragen die daar vóór 9 juli voor werden berekend, buitenproportioneel gestegen. Dit is geen positieve stimulans om te reizen met het OV.

5. Cijfers oktober – december 2014

Het vierde kwartaal van 2014 was vergeleken met dezelfde periode van 2013 een rustiger kwartaal voor het OV loket. In totaal waren er 1.844 klachten. Dit zijn er ongeveer 500 minder dan in dezelfde periode vorig jaar. De maand oktober was veel drukker dan dezelfde maand vorig jaar, maar de maanden november en december waren rustiger. Dit is het gevolg van de extreme drukte in 2013 vanwege klachten over vertragingen en overvolle treinen. Daar werd in het laatste kwartaal van 2014 beduidend minder over geklaagd. Toch was de categorie Dienstuitvoering, waaronder klachten vallen over vertragingen, uitgevallen ritten en capaciteit de grootste klachtenbron, op de voet gevolgd door de categorie Vervoerbewijs, waaronder klachten vallen over de OV-chipkaart en abonnementen. In de categorie Dienstuitvoering gaan de meeste klachten over vertraging en capaciteit. Van de 711 klachten die er in totaal zijn over Dienstuitvoering, gaan er 517 over deze problemen. 437 van deze klachten betroffen NS.

Tabel 1. Klachten per categorie per maand

Klachten per categorie per maand	Oktober	November	December	Totaal	%
Boetebeleid	15	22	13	50	2,7
Dienstregeling	12	27	62	101	5,5
Dienstuitvoering	281	223	207	711	38,6
Informatievoorziening	28	21	23	72	3,9
Personeel	21	18	14	53	2,9
Station- en haltevoorziening	51	27	40	118	6,4
Veiligheid en overlast	6	6	3	15	0,8
Vervoermiddel	15	8	11	34	1,8
Vervoersbewijs	318	228	144	690	37,4
Totaal	747	580	517	1.844	100,0

Wat verder opvalt, is het relatief hoge aantal klachten over Dienstregeling in december. Dit komt doordat vervoerders half december hun nieuwe dienstregelingen invoeren. Elk jaar brengt dit een klachtengroei met zich mee. Overigens is het aantal klachten over de nieuwe dienstregeling dit jaar minder dan in dezelfde periode vorig jaar. Er waren met name op het spoor niet veel grote wijzigingen. In tabel 3 wordt nog wel een opvallende wijziging in het stads- en streekvervoer in Gelderland toegelicht.

De categorie Station- en haltevoorziening had vooral in oktober meer klachten dan in de andere maanden. Deze klachten vloeien voort uit de situatie die is ontstaan na 9 juli, waarbij reizigers altijd moeten in- en uitchecken. Er zijn op bepaalde stations problemen met te weinig in- en uitcheckpalen en palen op onlogische plekken.

Daarnaast klagen reizigers over het feit dat sommige in- en uitcheckpoortjes een in- en uitcheckzijde blijken te hebben, waardoor ze soms uitchecken in plaats van inchecken. Het OV loket stuurt alle klachten over paaltjes en poortjes naar NS. Dit OV-bedrijf bekijkt of situaties op stations kunnen worden aangepast, waardoor zaken voor reizigers worden verbeterd.

In oktober waren er veel klachten in de categorie Vervoersbewijs. Het aantal klachten (318) is tien procent hoger in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. Dit heeft vooral te maken met de nasleep van het verplicht in- en uitchecken sinds 9 juli. Het aantal klachten hierover wordt overigens geleidelijk kleiner. Niet alle zaken waarover geklaagd wordt, zijn opgelost. De indruk bestaat dat reizigers niet blijven klagen over dezelfde onderwerpen. In hoofdstuk 3 van deze rapportage heeft u kunnen lezen welke nieuwe klachten wij hebben ontvangen, onder andere over de Traject Vrij abonnementen van NS.

Tabel 2. Klachten per vervoerder per maand

Maand / Vervoerder	Oktober	November	December	Totaal	%
9292	3	2	1	6	0,3
Arriva	42	50	38	130	6,7
Breng	6	3	16	25	1,3
Connexxion	31	36	29	96	4,9
EBS Public	3	1	1	5	0,3
GVB	13	9	14	36	1,8
Hermes	4	0	2	6	0,3
HTM	11	4	6	21	1,1
Klantenservice OV-chipkaart	42	52	34	128	6,6
Nederlandse Spoorwegen	534	373	308	1.215	62,4
NS Fiets	1	1	3	5	0,3
NS International	8	9	11	28	1,4
OV-fiets en NS-Scooter	8	8	8	24	1,2
Qbuzz	6	6	17	29	1,5
RET	14	11	7	32	1,6
Syntus	13	12	15	40	2,1
U-OV	23	17	13	53	2,7
Veolia	28	21	14	63	3,2
Geen vervoerder	2	3	1	6	0,3
Totaal	792	618	538	1.948	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.

Uit de klachten over de Klantenservice OV-chipkaart valt een nieuw soort klacht op. Dit betreft 'niet zichtbaar defecte kaarten'. Uit klachten van reizigers blijkt dat de Klantenservice OV-chipkaart geen vergoeding geeft voor de aanschaf van een nieuwe kaart als de defecte kaart ouder is dan twee jaar.

De reactie van Translink is:

"Als er sprake is van een productiefout, dan doet deze zich doorgaans voor kort na de levering van de kaart. Als de OV-chipkaart na twee jaar kapot gaat, dan is niet meer vast te stellen wat er in die 2 jaar met de kaart is gedaan en wat daarvan de oorzaak was."

Over U-OV, de vervoerder in de regio Utrecht, zijn in het vierde kwartaal van 2014 relatief veel klachten binnengekomen. Deze klachten gaan met name over vertragingen, te vroeg vertrekken, haltes voorbij rijden en het (rij)gedrag van chauffeurs. Ten aanzien van deze klachten kan het OV loket niet individueel bemiddelen; wij hebben de problemen in een overleg voorgelegd bij U-OV. Het OV-bedrijf erkent de klachten en heeft toegezegd aan de oplossing van deze klachten een hoge prioriteit te geven. Met betrekking tot de klachten over vertragingen en gemiste haltes geeft U-OV aan, dat veel stadslijnen last hebben van bouwwerkzaamheden rond Utrecht CS. Dat leidt tot extra vertragingen.

Hieronder een voorbeeld van een personeelsklacht die wij over U-OV ontvingen.

Ik stapte de bus in en mijn moeder liep achter mij. Nog twee meter en ze rende om de bus te halen. De chauffeur vroeg of ze mee moest. Ik zei 'ja, ze rent'. Hij zei 'nee, ze loopt op haar dooie gemak en ik ga echt niet wachten'. Terwijl ze binnen 10 seconden in de bus zou zijn. Toen zei hij: 'Doei, ik ga niet wachten'. Terwijl ik samen met mijn moeder reisde. Mijn moeder is toen in de stromende regen achtergebleven. Echt een heel onbeschofte en ongemanierde chauffeur.

In het laatste kwartaal van 2014 waren er 24 klachten over OV-fiets. In dezelfde periode van vorig jaar waren dit er nog 7. De klachten betreffen vooral de administratieve afhandeling van het huren van een fiets of het aanschaffen van een abonnement. Reizigers klagen over slechte telefonische bereikbaarheid en het niet nemen van verantwoordelijkheden door medewerkers van de klantenservice. Onderstaande klacht, die inmiddels wel door NS is opgelost, kregen wij in het afgelopen kwartaal binnen.

Ik heb een fiets op 3 oktober 2014 om 9.02 uur geleend en dezelfde dag om 17.44 uur teruggebracht. Deze fiets werd geregistreerd als zes fietsen, waarvan er maar een was geregistreerd als teruggebracht. Nu ontvang ik vijf mails over vijf fietsen die niet zijn geretourneerd en elk vijf euro per dag kosten en 250 euro na twee weken. OV-fiets is niet per telefoon te bereiken. Na het invullen van het contactformulier, krijg ik een bevestigingsmail, maar hierin is niet te zien wat er verstuurd werd. Ik wacht al vier dagen op een reactie. Vandaag heb ik nog een mail gestuurd. Het abonnement is niet direct op te zeggen en de bedragen worden straks automatisch van mijn rekening geboekt.

Het OV loket heeft over dit onderwerp overlegd met NS. Zij hebben aangegeven dat zij het afgelopen jaar van twee afzonderlijke klantenservices naar één centrale zijn overgegaan. In de overgang zijn ze aangelopen tegen facturatieproblemen. Deze zijn inmiddels opgelost.

Het relatief hoge aantal klachten in december van vervoerder Breng komt door een wijziging in de dienstregeling. De route van Lijn 12 (van Breng) van Druten naar Nijmegen is gewijzigd, waardoor de halte voor een middelbare school verviel. Het OV loket kreeg een tiental klachten van ouders en leerlingen hierover.

Navraag bij Connexxion, de vervoerder achter Breng, leerde dat er overleg is geweest met de school en dat er inmiddels een tijdelijke oplossing is. Over een definitieve oplossing zijn de school, de gemeente en de vervoerder nog in gesprek.

Breng wijzigt per 14 december 2014 de route van lijn 12. Dit betekent dat scholieren vanuit Druten naar het Mondial College in Nijmegen te maken krijgen met extra reistijd (tot 30 minuten) en een extra overstap. Daarnaast beperkt deze wijziging de bereikbaarheid vanuit Druten van station Dukenburg (winkelcentrum, kantorencentrum, trein -en busstation). Bij Breng heb ik op 28 november 2014 een klacht ingediend. Hierop heb ik nog geen reactie gehad.

Tabel 3. Klachten per categorie per 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	0,3
Arriva	10	15	58	0	3	5	0	1	38	130	6,7
Breng	1	10	5	0	0	2	0	0	7	25	1,3
Connexxion	9	20	19	1	2	3	1	0	41	96	4,9
EBS	0	1	3	0	0	0	0	0	1	5	0,3
GVB	0	6	9	2	4	4	1	0	10	36	1,8
HTM	3	0	0	0	3	4	0	0	11	21	1,1
Hermes	0	0	3	0	0	1	0	1	1	6	0,3
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	17	0	0	0	0	111	128	6,6
NS Fiets	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0,3
NS International	0	0	9	4	0	2	1	1	11	28	1,4
Nederlandse Spoorwegen	19	24	553	43	14	86	9	30	437	1.215	62,4
OV-fiets en NS-Scooter	1	0	1	2	0	7	0	0	13	24	1,2
Qbuzz	0	11	10	0	3	0	0	1	4	29	1,5
RET	1	2	6	1	1	2	1	0	18	32	1,6
Syntus	0	8	10	1	0	1	1	0	19	40	2,1
U-OV	0	4	26	0	17	1	0	0	5	53	2,7
Veolia	8	4	18	2	6	0	1	1	23	63	3,2
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6	0,3
Totaal	52	105	730	79	53	123	15	36	755	1.948	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 zoals gemeld in tabel 1 omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders.

Van de 123 klachten over station- en haltevoorzieningen gaan er 30 over incheckpalen en -poortjes. Deze gaan veelal over de plaats van het poortje of de palen. Maar we hebben ook veel klachten gekregen van reizigers die problemen ervaren met het openen en sluiten van de poortjes. Poortjes die te snel dichtgaan, poortjes die helemaal niet opengaan et cetera.

Sinds een aantal maanden staan er op station Enschede in- en uitcheckpoortjes met deurtjes. Deze poortjes zijn traag en bovendien gevaarlijk. Als je uitcheckt vlak na de persoon voor je, sluiten de deurtjes en kun je er soms niet meer uit. Vervelender nog: als je niet oppast, kom je er tussen te zitten. Afgelopen week checkte ik in bij een al lang openstaand poortje. Ik liep vlot door en kreeg ineens vol de deurtjes tegen mijn hoofd, omdat deze plotseling sloten. Elke dag zie ik dat mensen problemen met deze poortjes hebben, er tegenaan botsen of er niet uitkunnen zonder hulp.

Ook klachten over deze onderwerpen sturen wij - net als de klachten over de plaatsen van de in- en uitcheckpalen - door aan NS.

Een andere opvallende melding die wij ontvingen over de dienstuitvoering bij NS is dat er op Dinsdag 2 december op Den Haag Centraal 's morgens vroeg een werkoverleg plaatsvond, waar ca. 150 conducteurs en machinisten van NS aan meededen. NS personeel wilde op deze manier aandacht vragen voor de werkdruk. Hierdoor reden veel treinen niet. Reizigers beklagden zich o.a. over de slechte informatievoorziening. Had men dit niet kunnen voorzien en de avond daarvoor al informatie kunnen geven, zodat de reizigers niet pas 's ochtends verrast werden.

Tabel 4. Klachten per vervoerder categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje/	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Enkel/retour	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	Overgangsregeling	Reizen in groepsverband	Reserveringskosten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	overig	totaal
Arriva	2	1	0	0	0	0	1	1	0	6	23	1	1	3	5	1	1	1	0	0	0	1	0	13	20	1	0	0	0	82
Breng	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	3	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5	0	0	1	0	20
Connexxion	5	0	0	1	0	0	1	1	0	10	17	0	1	4	2	1	0	2	0	3	0	0	0	19	28	0	0	5	0	100
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
GVB	3	0	1	0	0	0	1	0	0	2	4	0	0	2	2	2	0	0	0	1	0	0	1	5	3	0	0	0	0	27
HTM	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	5	0	0	2	0	25
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Ks OV-chip	19	1	16	0	1	11	27	0	0	15	0	5	0	32	5	27	0	5	18	33	0	0	0	42	43	1	0	4	0	305
NS Int.	3	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	8	0	0	0	0	23
NS	62	8	14	23	1	3	11	4	2	60	188	29	12	57	69	11	10	39	30	61	7	9	0	100	214	7	7	34	1	1073
OV fiets/NS scooter	1	1	4	0	0	1	0	0	0	1	1	2	0	7	0	0	3	1	0	3	0	0	0	1	7	0	0	0	0	33
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	1	0	12
RET	4	1	1	0	0	0	0	0	1	3	4	0	0	3	0	1	1	0	1	1	0	0	0	10	5	0	0	1	1	38
Syntus	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4	13	0	0	5	1	0	0	2	0	1	0	0	0	9	12	1	0	2	0	52
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	9
Veolia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	15	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	17	0	1	0	0	49
geen vervoerder info	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	10
totaal	105	14	36	27	2	15	42	9	3	109	285	38	14	120	86	46	17	52	49	103	7	11	1	227	375	10	8	50	2	1863

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat aan één klacht bij de registratie meerdere trefwoorden kunnen worden toegekend.

Zoals al eerder gemeld komen er weer meer klachten binnen over het vervangen van een OV-chipkaart. Reizigers klagen over het feit dat ze geen vergoeding krijgen voor een vervanging van een niet zichtbaar defecte kaart als deze kaart ouder is dan twee jaar. Daarnaast komen er klachten binnen over de geldigheidsduur van de OV-chipkaart. Normaal is de geldigheid van een persoonlijke OV-chipkaart vijf jaar, maar sommige reizigers klagen over een kortere geldigheidsduur. Reizigers krijgen zes weken voor het aflopen van hun kaart bericht, dat zij een nieuwe moeten bestellen. De ingangsdatum van de nieuwe kaart ligt dan echter veel eerder dan de einddatum van de oude kaart.

Mijn OV-chipkaart is zes weken eerder ingegaan omdat de termijn voor het verlengen van de OV-chipkaart zes weken van tevoren ingaat. Ik was niet op de hoogte van het feit dat dit ook wat later kon.

De klachten over geldigheid van kaarten bij Connexxion hebben vooral betrekking op de gemeente Texel. De Provincie Noord-Holland draait het pilootproject Texelhopper. Volgens het oorspronkelijk project opzet, zou de OV-chipkaart gedurende de looptijd van het project niet geldig zijn op Texel. De Staatsecretaris vindt dit geen wenselijke situatie. Er hebben gesprekken plaatsgevonden tussen het ministerie en de provincie. De uitkomst van deze gesprekken is dat de OV-chipkaart, met helaas een korte onderbreking, zo snel mogelijk weer geldig zal zijn op de buslijnen op Texel.

Klachten over in- en uitchecken zijn bijna altijd gekoppeld aan de trefwoorden Tariefhoogte of Restitutie. Veel van die klachten hebben te maken met saldoafschrijvingen die plaatsvinden, terwijl ook al voor een abonnement is betaald. We hebben hierover reeds gerapporteerd in hoofdstuk 3.

Het afschrijven van saldo ondanks een abonnement kan grote gevolgen hebben voor reizigers.

Vanochtend werd ik opgeschrikt door een telefoontje van mijn dochter, waaruit bleek dat zij de bus niet in mocht. Gelukkig had mijn dochter kleingeld bij zich en kon ze toch nog mee. De oorzaak bleek een negatief saldo te zijn, waardoor mijn dochter niet meer kon inchecken met haar abonnement. Dit negatieve saldo is weer te wijten aan een fout in het afstellen van de incheckpalen. Hierdoor is er saldo afgeschreven tot een negatief bedrag.

In dit geval heeft Connexxion, de vervoerder waar deze reiziger mee reed, de zaak goed opgelost. Het OV-bedrijf geeft toe dat het kan voorkomen dat een rit verkeerd ingesteld wordt, waardoor geld wordt afgeschreven.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
BRU	Regio Utrecht	U-OV	19	15	12	46	2,6
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	534	370	309	1.213	68,3
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	1	6	9	16	0,9
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	1	1	2	0,1
	Kleinschalig OV Groningen-Drenthe	Diversen Gr/Dr (De Grooth, VMNN, DVG, Nuis, UVO, CTS)	2	0	1	3	0,2
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	4	2	8	0,5
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	5	2	9	0,5
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	5	2	3	10	0,6
Provincie Friesland	Ameland	Arriva	1	0	0	1	0,1
	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	1	1	3	0,2
	Noordelijke treindiensten	Arriva	13	11	3	27	1,5
	Terschelling	Arriva	0	0	1	1	0,1
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	2	0	7	9	0,5
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	12	7	9	28	1,6
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	2	1	3	6	0,3
	Veluwe	Syntus	2	6	5	13	0,7
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	13	11	3	27	1,5
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia	10	8	9	27	1,5
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia	5	5	0	10	0,6
Provincie Noord-Brabant	HOV Breda -Oosterhout - Utrecht	Veolia	1	0	0	1	0,1
	Meerij	Arriva	1	1	1	3	0,2
	Midden-Brabant	Veolia	5	2	4	11	0,6
	Oost-Brabant	Arriva	2	4	2	8	0,5
	West-Brabant	Veolia	5	3	10	18	1,0
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	10	9	7	26	1,5

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Oktober	November	December	Totaal	%
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	5	2	9	0,5
	Midden-Overijssel	Syntus	0	1	3	4	0,2
	Treindienst Zwolle-Kampen	NS	2	1	0	3	0,2
	Vechtdallijnen	Arriva	2	4	2	8	0,5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	3	7	6	16	0,9
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	2	7	2	11	0,6
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	2	2	1	5	0,3
	Zuid-Holland Noord	Arriva	5	7	4	16	0,9
Regio Twente	Regio Twente	Syntus	4	4	3	11	0,6
	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	4	2	1	7	0,4
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	1	0	3	4	0,2
	Vechtdallijnen	Arriva	2	4	2	8	0,5
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	3	0	2	5	0,3
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia	2	1	2	5	0,3
	Haaglanden Stad	HTM	5	0	2	7	0,4
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	4	3	3	10	0,6
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	6	6	3	15	0,8
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	13	9	14	36	2,0
	Waterland	EBS	3	1	1	5	0,3
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	8	5	15	28	1,6
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	6	3	4	13	0,7
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	7	10	4	21	1,2
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	1	0	0	1	0,1

Opvallend zijn de klachten over de provincie Noord Holland. Dit betreft de invoering van het losse buskaartje op Texel. Dit onderwerp is besproken bij tabel 4.

Daarnaast vallen ook de klachten binnen de provincie Utrecht op. Dit betreft vervoerder U-OV. Ook deze klachten zijn al eerder in deze rapportage besproken onder tabel 2.

5. Jaaroverzicht 2014

Het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, gebruikt de kwartaalrapportages om verslag te doen van de belangrijkste ontwikkelingen per periode van drie maanden. We melden wat ons is opgevallen in de klachtenpatronen en welke resultaten we hebben geboekt. Daarnaast doet het OV loket elke drie maanden enkele aanbevelingen, die gericht zijn op verbetering van het openbaar vervoer.

Onze kwartaalrapportages worden voor publicatie verzonden aan de OV-bedrijven en aan het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Op deze manier kunnen deze instanties een oordeel geven over de problemen, die door het OV loket, op basis van de klachten van reizigers, worden geconstateerd. Deze werkwijze hebben we ook in 2014 elk kwartaal gehanteerd. We hebben de indruk dat hiermee de effectiviteit van ons werk, en daarmee de kwaliteit van het openbaar vervoer, het meest is gediend.

Elk kwartaal zijn er één of meer inhoudelijke thema's waarvoor het OV loket in zijn rapportage nadrukkelijk aandacht vraagt. We zetten de thema's uit de eerste drie kwartalen van 2014 nog eens op een rij.

Kwartaal 1 2014

Na afloop van het eerste kwartaal van 2014 constateerde het OV loket dat de digitalisering in het openbaar vervoer niet goed verloopt. Vervoersbedrijven richten processen vaak in vanuit het belang en het gemak van de eigen organisatie, zonder oog te hebben voor de klant. Voor reizigers blijkt steeds vaker het totale systeem een reden tot klagen; het is te complex, niet transparant en werkt niet intuïtief. De voordelen van digitalisering komen veelal terecht bij het OV-bedrijf zelf, terwijl het voor reizigers lastiger (en vaak duurder) wordt.

Eén van de problemen is de NS-Business Card, waarmee bedrijven medewerkers 'op rekening' kunnen laten reizen in heel Nederland, tegen betaling achteraf. Vóór de invoering van de OV-chipkaart en de daaraan gekoppelde NS-Business Card, kregen reizigers een korting van 40 procent op privéreizen buiten het met de werkgever afgesproken traject. Dat principe geldt nog steeds. Wel moeten reizigers, die verder willen reizen dan het door de werkgever betaalde traject, eerst uitchecken met de NS-Business Card en vervolgens inchecken met het privéabonnement. Hoe moeilijk kun je het maken in een digitale wereld, constateerde het OV loket. Dat betekent vaak: halverwege uitstappen, uit- en weer inchecken en proberen dezelfde trein weer te halen.

Ook de procedures voor het verlengen of beëindigen van een treinabonnement brengen de reizigers vaak in een onmogelijke positie, zo stelden we vast in april 2014. Een Voordeelurenabonnement van NS kan bijvoorbeeld alleen exact een maand voor afloop van de termijn worden opgezegd. Niet eerder en niet later. Verder is het vaak niet mogelijk meerdere abonnementen op één OV-chipkaart te laden.

Houders van een zogeheten *60-plus voordeelurenabonnement* klagen veelvuldig over de digitalisering. Zij hebben enkele dagen per jaar 'vrij reizen' en ze kregen daarvoor de benodigde papieren kaartjes toegestuurd. Nu moeten deze 'keuzedagen' op de OV-chipkaart geladen worden, wat niet op elk station mogelijk is. En eenmaal opgeladen moeten keuzedagen vaak ook meteen gebruikt worden.

Ook in het *streekvervoer* verloopt de digitalisering allerm minst vlekkeloos, constateerde het OV loket. Dat geldt vooral op trajecten, die door twee OV-bedrijven gezamenlijk gereden worden. Het kan zijn, dat het OV-abonnement, dat de reiziger bij de ene vervoerder heeft gekocht, door de andere vervoerder niet wordt geaccepteerd. Dan wordt er (hoewel er betaald is voor het abonnement) saldo afgeschreven. De enige oplossing is te wachten op een bus van de vervoerder waar je het abonnement hebt gekocht.

Het OV loket adviseerde OV-bedrijven de klant als uitgangspunt te nemen voor het inrichten van systemen en processen, deze eerst beter door te denken en pas dan te kiezen voor digitalisering. Daarnaast vinden we, dat OV-bedrijven eventuele problemen voor de reiziger simpel en laagdrempelig moeten oplossen.

Opvallend in het eerste kwartaal was dat staatssecretaris Wilma Mansveld (op 27 februari) antwoord gaf op vragen van de Vaste Kamercommissie voor Infrastructuur en Milieu. Deze vragen waren gebaseerd op de laatste kwartaalrapportage in 2013 van het OV loket. In haar brief omschreef de staatssecretaris het OV loket als een "nuttige partij, die eraan bijdraagt het openbaar vervoer aantrekkelijk te houden en verder te verbeteren voor de reizigers". Ten aanzien van de aanbevelingen uit de vierde kwartaalrapportage schreef mevrouw Mansveld (samenvatting door het OV loket):

1. Werk meer samen.

"Ik onderschrijf deze aanbeveling volledig. Aan de aanbeveling van het OV loket wordt concreet invulling gegeven door de landsdelige OV- en spoortafels, door Samen op Reis en door het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB)."

2. Voer een uniforme regeling in voor restitutie bij vergeten uit te checken.

"Deze aanbeveling vind ik sympathiek. Meer uniformering van de bestaande regelingen vergroot de transparantie en begrijpelijkheid voor de reiziger. De mogelijkheden om tot meer uniformiteit te komen worden in NOVB-verband bekeken."

3. Voer een uniforme regeling in voor geld terug bij vertraging.

"Deze aanbeveling heeft betrekking op het spoorvervoer. Uniformering en afstemming van de verschillende regelingen kan zeker het reizigersbelang dienen. Ik ben voornemens om samen met de mede-opdrachtgevende overheden te bezien op welke wijze een uniforme aanpak mogelijk is voor geld terug bij vertraging op het spoor."

4. Stem de capaciteit (van treinen) af op het te verwachten aanbod aan reizigers.

"Het probleem van de (structureel) volle treinen bij NS is mij bekend en heeft mijn aandacht en die van NS. In antwoord op Kamervragen van het lid De Rouwe heb ik aangegeven dat NS dit probleem in 2014 waar mogelijk oplost."

5. Doordenk processen en kies pas dan voor digitalisering.

“Ik ben het met het OV loket eens dat ook hier de klant centraal moet staan en partijen onderling en waar mogelijk (beter) moeten samenwerken. In de werkagenda van het NOVB worden, als onderdeel van het project ‘Operationele verbeterpunten’, door partijen gezamenlijk belangrijke klantissues voor het dagelijks functioneren van het systeem besproken en aangepakt.”

6. Grensoverschrijdend denken bij het aangaan van nieuwe concessies.

“Ik ga ervan uit dat concessieverleners hierin het belang van de reiziger voorop stellen. Daarnaast onderschrijven de NOVB-partijen de behoefte van reizigers aan meer samenhang en een overzichtelijk aanbod over de grenzen van concessiepartijen heen.”

Kwartaal 2 2014

Begin juli liet het OV loket een waarschuwing horen, toen in- en uitchecken met de OV-chipkaart voor alle OV-reizigers, dus ook op alle treinen van NS, verplicht werd. Volgens het OV loket was deze overgang op een aantal punten onvoldoende voorbereid. Er kwamen vooruitlopend op deze wijziging bij het OV loket veel klachten binnen, met name van abonneementhouders, de vaste klanten van het openbaar vervoer.

Gebruikers van een Voordeelurenkaart (waarmee buiten de spits met 40 procent korting gereisd kan worden) werden soms in een onmogelijke positie gebracht, als ze een deel van hun reis in de spits en een deel buiten de spits reizen.

In dat geval moeten ze de trein verlaten, met hun OV-chipkaart op het perron uitchecken en weer inchecken en vervolgens maar hopen dat de trein intussen niet is vertrokken. Dat laatste is overigens vaak wel het geval. Vroeger kochten deze reizigers twee papieren kaartjes: één voor het traject dat ze tijdens de spits gingen reizen (vol tarief) en één voor het traject buiten de spits (daltarief).

Het OV loket noemde de nieuwe methodiek klantvriendelijk en vond deze niet passen in een geautomatiseerd systeem, dat in staat zou moeten zijn om precies te bepalen welke trajecten een reiziger in en buiten de spits heeft afgelegd.

Het OV loket ontving ook veel klachten over nieuwe tarieven, die het gevolg zijn van de introductie van het verplichte in- en uitchecken. Op 9 juli 2014 verviel namelijk ook de maandtrajectkaart, waarmee reizigers op een bepaald NS-traject vrij kunnen reizen. Dit abonnement werd vervangen door een nieuwe abonnementsvorm (Traject Vrij), die echter vaak aanzienlijk (soms meer dan 20 procent) duurder uitvalt. NS wees erop dat reizigers met deze nieuwe abonnementsvorm nu buiten het gekozen traject met 40 procent korting kunnen reizen, maar veel reizigers blijken daarvan nooit gebruik te maken. Zij werden dus feitelijk geconfronteerd met een forse prijsverhoging.

Tenslotte kwamen er bij het OV loket klachten binnen over de gang van zaken tijdens de definitieve overgang van papier naar volledig digitaal (OV-chipkaart). Vooruitlopend op de wijzigingen was NS de kaartautomaten op stations aan het aanpassen. Dit betekende dat bij veel automaten al geen papieren kaartjes meer gekocht konden worden. Vaak was niet

duidelijk waar de automaten te vinden waren, waar nog wel papieren kaartjes gekocht konden worden. Het OV loket noemde deze benadering niet klantvriendelijk. Een betere optie was geweest tot het einde toe met twee systemen te blijven werken.

Eén van de onderwerpen, waarover in het tweede kwartaal eveneens veel werd geklaagd, was dat treinreizigers in nauwelijks drie maanden tijd drie keer met tariefswijzigingen geconfronteerd werden: op 2 april, op 25 juni en op 9 juli. Weinig dienstverlenende bedrijven zullen op het idee komen hun tarieven drie keer aan te passen in drie maanden, zo stelde het OV loket. Vanuit het oogpunt van de bedrijven is dit wellicht volstrekt logisch, vanuit het oogpunt van de meeste klanten volstrekt onbegrijpelijk. Volgens het OV loket waren er geen objectieve redenen voor veel van de prijsverhogingen waarmee reizigers geconfronteerd werden.

Kwartaal 3 2014

Aan het einde van het derde kwartaal van 2014 vroeg het OV loket aandacht voor een thema waarover zeer regelmatig wordt geklaagd door OV-gebruikers, namelijk de grote verschillen in de voorwaarden die vervoerders hanteren. Volgens het OV loket hadden de twintig bedrijven die actief zijn in het Nederlandse openbaar vervoer de productvoorwaarden van de vele tientallen abonnementsvormen laten uitgroeien tot een doolhof. Dat merken reizigers, van wie de OV-chipkaart defect is, reizigers die een abonnement willen beëindigen of die per ongeluk een verkeerd abonnement hebben aangeschaft. Het OV loket drong aan op meer uniformiteit.

Het signaleerde niet alleen sterk uiteenlopende voorwaarden, maar ook verwarring in de communicatie erover door vervoerders zelf. Niet zelden stond op websites van OV-bedrijven iets anders dan in de officiële voorwaarden. Ook was de informatie op één en dezelfde website soms tegenstrijdig.

Illustratief is wat reizigers kan overkomen, als hun OV-chipkaart (met daarop een abonnement) defect is en de aanvraag voor een nieuwe kaart nog in behandeling is. Bij het ene OV-bedrijf mogen ze dan van de bus of de trein gebruik blijven maken, bijvoorbeeld met een kopie van de defecte kaart, bij het andere bedrijf moet er betaald worden en kunnen gemaakte kosten achteraf gedeclareerd worden. Het komt bovendien voor dat één OV-bedrijf voor verschillende abonnementsvormen verschillende procedures heeft. Er zijn ook vervoerders die op hun website op de ene plek melden, dat klanten hun reizen in de tussentijd zelf moeten betalen en op een andere plek, dat recht bestaat op vergoeding.

Iets dergelijks geldt bij verlies of diefstal van een kaart. Bij de ene vervoerder heeft de reiziger wel recht op vergoeding van het reeds betaalde abonnement, bij de andere niet. En bij sommige geldt: soms wel, soms niet. Ook de regels voor het beëindigen van een abonnement en voor wat te doen bij het per ongeluk aanschaffen van een verkeerd abonnement (bijvoorbeeld voor een verkeerd traject), lopen per vervoerder en vaak ook per soort abonnement sterk uiteen.

Het OV loket publiceerde in de kwartaalrapportage over de maanden juli, augustus en september 2014 een inventarisatie van de belangrijkste verschillen en ging daarover in gesprek met vervoerders (zie ook hoofdstuk 2, Resultaten).

7. Cijfers 2014

In 2014 zijn er in totaal 7.986 klachten bij het OV loket binnengekomen. Dit zijn er 1.155 meer dan in 2013. De grote stijging ten opzichte van het jaar daarvoor heeft grotendeels te maken met het verplicht in- en uitchecken bij treinreizen sinds 9 juli. De zes maanden van mei tot en met oktober waren de drukste maanden die het OV loket ooit in die periode heeft gehad. Overigens waren ook de eerste maanden van het jaar drukker dan het jaar daarvoor. In november en december daalde het aantal klachten weer naar een gemiddeld aantal van ca. 500 klachten per maand.

2014 Tabel 1. Klachten per categorie

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal	%
Boetebeleid	35	12	18	17	6	17	18	23	18	15	22	13	214	2,7
Dienstregeling	66	48	9	16	17	13	19	10	24	12	27	62	323	4,0
Dienstuitvoering	327	227	188	172	164	135	164	132	254	281	223	207	2.474	31,0
Informatievoorziening	36	20	23	19	22	17	42	18	21	28	21	23	290	3,6
Personeel	18	14	17	20	15	11	23	9	13	21	18	14	193	2,4
Station- en haltevoorziening	65	33	30	47	25	27	41	52	60	51	27	40	498	6,2
Veiligheid en overlast	14	11	10	17	12	14	12	10	12	6	6	3	127	1,6
Vervoermiddel	27	10	15	51	48	11	29	20	21	15	8	11	266	3,3
Vervoersbewijs	413	250	178	199	237	296	664	371	303	318	228	144	3.601	45,1
Totaal	1.001	625	488	558	546	541	1.012	645	726	747	580	517	7.986	100,0

De meeste klachten in 2014 zijn gekoppeld aan de categorie Vervoersbewijs (3603, 45% van het totaal aantal klachten). Vorig jaar hadden de meeste klachten nog te maken met Dienstuitvoering. Een zeer groot deel van de klachten in de categorie Vervoersbewijs heeft te maken met het verplicht in- en uitchecken, dat per 9 juli is ingevoerd. In de maand juli steeg het aantal klachten dan ook snel. Het aantal klachten in de categorie Dienstregeling is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Er waren bij het ingaan van de nieuwe dienstregeling per 10 december ook geen wijzigingen die ingrijpend waren voor grote groepen. Het hoge aantal klachten in januari is onder andere te wijten aan klachten over volle treinen en de tariefsverhoging bij NS, zoals wij al eerder schreven in de toelichting bij kwartaal 2 van 2014.

2014 Tabel 2. Klachten per vervoerder per maand

Maand / Vervoerder	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal	%
9292	6	2	2	3	7	2	3	5	4	3	2	1	40	0,5
Arriva	86	39	32	42	30	42	68	31	36	42	50	38	536	6,2
Breng	3	4	3	3	2	2	4	9	4	6	3	16	59	0,7
Connexxion	40	31	19	21	25	18	19	41	34	31	36	29	344	4,0
EBS	3	4	3	3	3	0	0	2	1	3	1	1	24	0,3
GVB	16	10	21	17	9	15	17	12	10	13	9	14	163	1,9
Hermes	3	1	2	1	0	3	3	1	3	4	0	2	23	0,3
HTM	29	15	9	15	10	10	14	5	7	11	4	6	135	1,6
KS OV-chipkaart	91	66	40	26	27	32	79	42	45	42	52	34	576	6,7
NS	680	390	323	382	376	385	797	465	498	534	373	308	5.511	64,1
NS Fiets	1	0	2	0	0	0	0	1	2	1	1	3	11	0,1
NS International	18	8	17	16	11	10	16	10	17	8	9	11	151	1,8
OV 9292	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0
OV-fiets/ NS-Scooter	2	1	2	1	1	5	4	4	5	8	8	8	49	0,6
Qbuzz	13	6	10	9	17	10	12	6	18	6	6	17	130	1,5
RET	17	13	5	9	5	7	8	9	13	14	11	7	118	1,4
Syntus	29	15	11	8	12	10	10	5	15	13	12	13	155	1,8
U-OV	21	47	17	15	28	17	24	17	27	23	17	15	266	3,1
Veolia	40	34	12	29	18	17	22	22	32	28	21	14	289	3,4
geen vervoerder	1	1	2	2	3	2	2	0	4	2	3	1	23	0,3
Totaal	1.099	687	532	603	584	587	1.102	687	775	792	618	538	8.604	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.

Verreweg de meeste klachten ontving het OV loket dit jaar over NS, vooral in januari en juli. Veel klachten over NS is niet ongevoel, want NS is de grootste vervoerder. In dit geval is het grote aantal klachten vooral te verklaren uit hoge capaciteitsklachten over NS in januari en het verplicht inchecken vanaf 9 juli.

Over Arriva kwamen in 2014 minder klachten dan in 2013. In 2014 waren het er 535 tegenover 675 het jaar ervoor. Ook het aantal klachten over Breng is gedaald. Het aantal klachten over OV fiets was in 2014 flink hoger. Er werd vooral geklaagd over de slechte bereikbaarheid van de klantenservice van OV Fiets en over onterechte incasso's. NS heeft twee klantenservices bij elkaar gevoegd. Dit heeft tot problemen geleid. Het aantal klachten over Qbuzz is ten opzichte van vorig jaar meer dan verdubbeld (van 60 naar 130).

2014 Tabel 3. Categorie per vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	2	1	31	0	1	0	0	5	40	0,5
Arriva	41	36	147	10	17	36	2	8	239	536	6,2
Breng	2	10	12	1	3	4	2	3	22	59	0,7
Connexxion	17	43	69	5	7	9	3	9	182	342	4,0
EBS	0	7	8	0	0	1	1	0	7	24	0,3
GVB	0	7	28	7	11	28	4	3	75	163	1,9
HTM	16	5	17	4	11	7	8	4	63	135	1,6
Hermes	0	0	11	0	2	1	1	3	5	23	0,3
KS OV-chipkaart	1	0	0	63	2	2	3	0	505	576	6,7
NS Fiets	0	0	0	0	0	9	0	1	1	11	0,1
NS International	2	8	49	23	2	10	1	3	53	151	1,8
NS	103	133	1.885	153	58	377	81	209	2.512	5.511	64,1
OV 9292	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,0
OV-fiets/ NS-Scooter	1	0	2	4	0	17	0	0	25	49	0,6
Qbuzz	3	18	63	3	11	3	2	4	23	130	1,5
RET	8	7	15	5	7	13	5	5	53	118	1,4
Syntus	2	17	48	8	3	6	5	5	61	155	1,8
U-OV	2	44	131	2	40	7	5	5	30	268	3,1
Veolia	19	14	66	5	20	12	6	9	138	289	3,4
geen vervoerder	1	0	0	0	0	1	0	1	20	23	0,3
Totaal	218	351	2.552	325	194	544	129	272	4.019	8.604	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.

Wat opvalt in het overzicht van tabel 3 is het grote aantal klachten over Dienstuitvoering bij U-OV. Bijna de helft van de klachten over U-OV heeft betrekking op dit onderwerp. U-OV heeft sinds eind 2013 de stad- en streekconcessie in Utrecht. De klachten gaan over vertragingen, haltes overslaan, et cetera. Ook het aantal personeelsklachten bij U-OV is hoger dan gemiddeld. Er wordt vooral geklaagd over het gedrag van chauffeurs. U-OV erkent dit probleem en zegt hier hard aan te werken. Het grote aantal klachten in de categorie Station- en haltevoorziening is te wijten aan het feit dat er vanaf medio juli verplicht moet worden in- en uitgecheckt. Op veel plekken staan palen op onhandige plaatsen, zijn er problemen met poortjes of zijn er te weinig palen.

2014 Tabel 4. Klachten binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Enkel/retour	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	Overgangsregeling	Reizen in groepsverband	Reserveringskosten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	overig	totaal
9292	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	12	
Arriva	21	5	1	30	0	0	3	3	3	29	123	21	4	13	16	2	2	9	7	5	0	1	0	50	169	1	0	10	0	528
Breng	2	1	0	1	0	0	0	1	0	4	12	1	0	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	3	19	0	0	1	0	51
Connexion	21	2	1	8	0	2	4	2	0	35	68	7	2	11	8	4	7	11	6	11	0	0	0	68	108	0	0	8	0	394
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	16
GVB	11	1	1	1	0	1	3	0	0	5	40	5	2	7	3	6	0	4	9	1	0	0	1	37	27	1	2	0	0	168
HTM	8	1	1	2	0	0	2	1	1	7	27	8	0	11	2	1	6	3	3	4	0	0	0	28	31	0	0	3	0	150
Hermes	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	12
KS OV-chipkaart	78	0	64	16	0	44	132	0	0	35	24	39	0	125	9	128	9	20	78	138	0	0	0	165	74	0	0	10	0	1188
NS Fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NS International	10	0	0	11	2	0	0	2	3	5	17	6	2	4	3	1	2	3	0	1	1	0	0	6	22	0	6	0	0	107
NS	343	38	66	690	6	11	44	12	33	180	901	192	90	253	262	140	56	237	167	352	44	42	0	425	988	34	53	229	1	5889
OV-fiets/ NS-Scooter	5	2	4	0	0	1	1	0	0	5	1	2	0	11	0	1	5	7	0	5	0	0	0	2	7	0	0	0	0	59
Qbuzz	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	15	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	9	15	0	0	2	0	50
RET	6	1	4	0	0	2	2	0	1	7	19	4	0	11	2	3	4	2	3	4	0	0	0	30	15	1	1	3	1	126
Syntus	4	2	1	4	0	0	0	1	0	7	36	3	1	7	3	0	0	4	1	1	0	0	0	21	32	1	0	2	0	131
U-OV	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	17	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	15	17	0	0	0	0	59
Veolia	5	2	1	6	0	1	4	1	0	10	85	6	3	3	8	6	3	2	2	5	1	1	0	41	92	1	2	8	0	299
geen vervoerder	5	1	0	2	0	0	0	0	0	1	4	5	0	1	0	4	0	2	4	1	0	1	0	6	5	1	0	0	0	43
totaal	524	56	145	771	8	62	195	24	41	338	1398	307	104	464	318	297	94	305	283	531	46	45	1	912	1631	40	64	277	2	9283

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat eraan één klacht meerdere trefwoorden kunnen worden toegekend

Ten opzichte van 2013 zijn er relatief veel klachten geweest over de aanschaf van de OV-chipkaart, de duurzaamheid van de kaart en de kosten van de kaart. Dit heeft te maken met het feit dat alle reizigers sinds 9 juli van dit jaar verplicht met de OV-chipkaart reizen. Veel reizigers die alleen met de trein reisden moesten nu ook een OV-chipkaart aanschaffen en merkten dat dit 7,50 euro kost, dat het vervangen van een verlopen kaart ook 7,50 euro kost en het vervangen van een defecte kaart of verloren kaart 11 euro. Ook werd veel geklaagd over de tariefhoogte en met name het opstaptarief van 10 of 20 euro bij NS.

Het grote aantal klachten bij het trefwoord In- en uitchecken is te danken aan de spoorvervoerders. In 2013 werd dit trefwoord 840 keer toegekend, in 2014 1.398 keer. Reizigers klagen bijvoorbeeld over het feit dat je bij elke vervoerder opnieuw moet inchecken, maar ook over problemen die ontstaan als men vergeet in te checken of verkeerd incheckt.

Het trefwoord Tariefhoogte werd in 2014 1.631 keer toegekend aan een klacht; in 2013 gebeurde dit 1.019 keer. Deze klachten hebben onder andere betrekking op de toeslag van 1 euro op de OV-chipkaart voor eenmalig gebruik en op het duurder worden van veel Traject Vrij abonnementen.

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal	%
BRU	Regio Utrecht	U-OV	20	51	17	15	30	12	24	17	27	19	15	12	259	3,3
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	673	388	323	395	383	388	799	467	497	534	370	309	5.526	69,6
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	12	2	5	3	5	2	4	4	9	1	6	9	62	0,8
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3	0,0
	Kleinschalig OV Groningen-Drenthe	Diversen Gr/Dr (De Grooth, VMNN, DVG, Nuis, UVO, CTS)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	4	0,1
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	8	6	4	4	5	5	4	1	6	2	4	2	51	0,6
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	9	1	1	2	4	0	0	1	2	2	5	2	29	0,4
	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,0
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	3	4	1	2	0	4	1	4	5	2	3	31	0,4
Provincie Flevoland - Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,0
Provincie Friesland	Ameland	Arriva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,0
	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	1	1	0	6	4	3	4	1	1	1	23	0,3
	Noordelijke treindiensten	Arriva	26	11	7	7	8	11	14	9	11	13	11	3	131	1,7
	Terschelling	Arriva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,0
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	0	0	5	6	11	5	6	3	8	2	0	7	53	0,7
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	13	9	5	9	5	4	12	4	1	12	7	9	90	1,1
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	3	3	4	3	1	4	2	6	1	2	1	3	33	0,4
	Veluwe	Syntus	10	5	6	2	4	4	1	3	3	2	6	5	51	0,6
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	26	11	7	7	8	11	14	9	11	13	11	3	131	1,7
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	21	14	5	12	4	6	4	9	11	10	8	9	113	1,4
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	8	11	3	9	6	4	7	6	6	5	5	0	70	0,9

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal	%
Provincie Noord-Brabant	HOV Breda - Oosterhout - Utrecht	Veolia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0,0
	Meerij	Arriva	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	4	0,1
	Midden-Brabant	Veolia	1	5	2	2	1	4	2	1	7	5	2	4	36	0,5
	Oost-Brabant	Arriva	2	2	0	1	0	0	1	0	2	2	4	2	16	0,2
	West-Brabant	Veolia	6	2	0	3	4	3	6	3	5	5	3	10	50	0,6
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	2	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	7	0,1
	Haarlem-IJmond	Connexxion	2	5	0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	14	0,2
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	2	0	2	1	0	0	4	19	5	10	9	7	59	0,7
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	1	0	1	3	2	1	0	0	0	0	0	0	8	0,1
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	9	1	1	2	4	0	0	1	2	2	5	2	29	0,4
	Midden-Overijssel	Syntus	2	2	2	2	1	0	0	1	0	0	1	3	14	0,2
	Treindienst Zwolle-Kampen	NS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	0,0
	Vechtdallijnen	Arriva	8	6	4	4	5	5	4	1	6	2	4	2	51	0,6
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	10	4	1	4	5	4	1	7	7	3	7	6	59	0,7
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0
	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	15	3	9	4	7	2	5	4	7	2	7	2	67	0,8
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	1	1	0	5	0	4	9	1	1	2	2	1	27	0,3
	Treindienst Gouda - Alphen aan de Rijn	NS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,0
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,0
	Zuid-Holland Noord	Arriva	12	6	6	9	4	3	9	6	3	5	7	4	74	0,9
	Regio Twente	Regio Twente	Syntus	6	3	1	1	3	2	6	0	7	4	4	3	40
	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	7	5	1	3	2	2	0	1	2	4	2	1	30	0,4
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	2	0	0	0	0	0	3	0	3	1	0	3	12	0,2
	Vechtdallijnen	Arriva	8	6	4	4	5	5	4	1	6	2	4	2	51	0,6

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal	%
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	3	3	2	1	0	3	2	1	4	3	0	2	24	0,3
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia	7	1	0	4	2	3	1	1	0	2	1	2	24	0,3
	Haaglanden Stad	HTM	23	12	5	12	10	8	8	2	1	5	0	2	88	1,1
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	6	2	4	3	0	3	6	3	6	4	3	3	43	0,5
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	3	2	3	4	5	3	3	5	6	6	3	46	0,6
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	16	10	21	18	9	15	17	12	10	13	9	14	164	2,1
	Waterland	EBS	3	4	3	3	3	0	0	2	1	3	1	1	24	0,3
	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3	0,0
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	7	3	3	2	3	6	10	4	8	5	15	68	0,9
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	10	2	1	3	2	5	0	2	2	6	3	4	40	0,5
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	11	12	4	6	3	2	9	7	11	7	10	4	86	1,1
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	0,1
	Treindienst Rotterdam - Hoek van Holland	NS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,0

Uit tabel 5 blijkt dat de Concessie Hoofdrailnet (HRN), waar NS rijdt, in 2014 de meeste klachten heeft opgeleverd. Dit is ook verreweg de grootste concessie. Wat verder opvalt is de concessie BRU (Bestuursregio Utrecht). Vervoerder U-OV, die hier rijdt, heeft problemen met dienstuitvoering en personeel.

De 19 klachten in de concessie Noord-Holland Noord inclusief Texel zijn klachten over het niet meer kunnen reizen met de OV-chipkaart op het eiland Texel. De OV-chipkaart zal zo snel mogelijk weer geldig zijn op Texel.