



**Kwartaalrapportage OV loket
1 januari 2014 - 31 maart 2014**

1. Voorwoord

Sinds de oprichting van het OV loket (2008) als onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, pleiten we er voor dat OV-bedrijven en concessieverlenende overheden de klant meer centraal stellen. Ze moeten bij het inrichten van processen uitgaan van het gemak voor de klant en minder van het optimaliseren van de eigen bedrijfsvoering.

NS gebruikt daarvoor de juiste woorden in het jaarverslag 2013. “Wat NS geleerd heeft, is dat wij de klant nog duidelijker centraal moeten stellen en serieus nemen. NS kan geen genoegen meer nemen met gemiddeld goede rapportcijfers, of die nu punctualiteit of klanttevredenheid betreffen.” Mooie ambities. Opvallend is dat de klachten bij NS de afgelopen jaren zijn gestegen, terwijl bij de overige vervoerders een daling van het aantal klachten gesignaleerd kan worden.

In deze rapportage over het eerste kwartaal van 2014 legt het OV loket de vinger op een zere plek. Reizigers zijn bereid digitalisering (bijvoorbeeld via de OV-chipkaart en daarop te laden abonnementen) te accepteren, mits procedures en werkwijzen zijn ontworpen met het belang van de klant voor ogen. Dat is helaas vaak niet het geval. De voordelen van digitalisering lijken al te vaak terecht te komen bij het OV-bedrijf zelf, terwijl het voor reizigers alleen maar lastiger (en vaak ook duurder) wordt.

In hoofdstuk 3 wordt dit nader uitgewerkt voor zes onderwerpen, waarover klachten van deze aard binnenkomen: de NS-Business Card, het verlengen of beëindigen van abonnementen, het studentenreisproduct, het 60-plus kortingsabonnement en het reizen met meerdere vervoerders op één lijn in het streekvervoer.

In de eerste drie maanden van 2014 ontving het OV loket 2.112 klachten over het openbaar vervoer. Dat zijn er 230 meer dan in dezelfde periode van het vorig jaar.

Je kunt dat veel of weinig vinden, maar aantallen klachten verontrusten ons veel minder dan de aard van de klachten. Zoals we in hoofdstuk 5 ook bij onze aanbevelingen opmerken: voor reizigers blijkt steeds vaker het totale systeem een reden voor klagen. Het is te complex, niet transparant en werkt niet intuïtief. Processen en procedures worden op klanten losgelaten, maar als zaken dan in de praktijk niet blijken te werken, missen OV-bedrijven nogal eens de klantvriendelijkheid en de souplesse om de klant snel tevreden te stellen. We merken nog steeds dat klanten regelmatig van het kastje naar de muur worden gestuurd.

In deze rapportage treft u tal van voorbeelden aan die dit onderbouwen. Veel meer denken vanuit de klant en de klant niet de dupe laten zijn van de sterke versnippering van ons openbaar vervoer, blijft ook deze keer de centrale boodschap van het OV loket. Hopelijk kan iedereen die hierop direct of indirect invloed heeft, zijn voordeel doen met deze rapportage. De klant zal u er dankbaar voor zijn.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten eerste kwartaal 2014

Het OV loket heeft als doel reizigers te helpen als zij klachten hebben over het openbaar vervoer, die niet adequaat zijn afgehandeld door OV-bedrijven. Dit doet het OV loket door te bemiddelen voor individuele reizigers, door het verzamelen van klachten en door te pleiten voor oplossingen voor grotere groepen reizigers. Het blijkt dat de door het OV loket verzamelde klachten, vaak een aanleiding zijn voor OV-bedrijven om verbeteringen door te voeren. Belangrijk is dat onze aanbevelingen ook weerklank vinden bij de overheid. De overheid is immers opdrachtgever van OV-bedrijven.

2 a. Collectieve resultaten eerste kwartaal 2014

Brief staatssecretaris Mansveld aan Tweede Kamer

Naar aanleiding van de kwartaalrapportage van het OV loket over de maanden oktober tot en met december 2013 vroeg de Vaste Kamercommissie voor Infrastructuur en Milieu een reactie van staatssecretaris Wilma Mansveld (Infrastructuur en Milieu) op de aanbevelingen die het OV loket heeft gedaan. In haar uitgebreide reactie (brief van 27 februari 2014) omschrijft 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". Verder schrijft de staatssecretaris: "Ook binnen mijn ministerie worden de rapportages goed gelezen. De inhoud ervan is regelmatig onderwerp van gesprek met andere partijen in het OV."

Ten aanzien van de aanbevelingen uit de vierde kwartaalrapportage schrijft 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.”

Het OV loket is blij met de politieke aandacht die de vorige kwartaalrapportage heeft gegenereerd en hoopt dat dit een extra stimulans is voor OV-bedrijven om te werken aan de verbeterpunten. Het OV loket kijkt uit naar de snelle realisatie van de verbeterpunten.

Ook voor studenten een tijdelijk reisproduct bij defecte kaart

Het OV loket vroeg de afgelopen jaren herhaaldelijk aandacht voor defecte OV-chipkaarten voor studenten. Een defecte kaart is sowieso al erg vervelend voor een reiziger, want het betekent dat je een aantal handelingen moet verrichten. Bovendien kom je er als reiziger in vrijwel alle gevallen pas achter op het moment dat je hem wilt gebruiken.

Waar voor gewone reizigers wel een noodprocedure was ingericht, ontbrak deze voor studenten. Dit had voor hen vaak grote financiële gevolgen.

Per 1 januari 2014 is – nadat het OV loket hier jarenlang aandacht voor heeft gevraagd – de regeling aangepast en kunnen ook studenten beschikken over een tijdelijk studentenreisproduct.

Procedure voor verlenging voordeelurenabonnement aangepast door NS

NS-reizigers met een Voordeelurenabonnement kregen tot nu toe vier weken voor afloop van het abonnement een brief met de melding dat het abonnement verlengd zou worden. Reizigers die vervolgens besloten om hun abonnement op te zeggen, kwamen van een koude kermis thuis. Opzeggen was niet mogelijk, want er is één kalendermaand opzegtermijn. Het abonnement zit dan al in de verlengingsprocedure en de klant moet eerst voor een jaar betalen voordat de opzegging kan ingaan. Daarna kan de reiziger in het meest gunstige geval 11 maanden gerestitueerd krijgen.

Het OV loket vond het vreemd dat reizigers een herinnering krijgen op het moment dat het feitelijk te laat is om te kunnen handelen. Nadat wij hier enige tijd geleden aandacht voor vroegen, liet NS ons weten vanaf begin april de verlengbrief acht weken in plaats van vier weken voor de automatische verlenging te versturen. Zo kunnen reizigers tijdig beslissen om op te zeggen (zonder extra kosten en ingewikkelde restitutieprocedure) of om hun abonnement door te laten lopen.

Buslijn 5 Almere

De bussen op lijn 5 van Connexxion zijn in Almere vaak overvol. Het OV loket legde dit probleem neer bij de vervoerder. Connexxion heeft daarop besloten eigen mensen te laten meerijden om de problemen te inventariseren. Bovendien heeft het OV-bedrijf besloten langere bussen in te zetten tijdens de spits. Connexxion heeft ons laten weten dat sinds het inzetten van langere bussen de klachten over te volle bussen op het traject van lijn 5 duidelijk zijn afgenomen.

2 b. Individuele resultaten eerste kwartaal 2014

Klanten begrijpen dat een OV-bedrijf fouten kan maken, maar als het herstellen van de fout de klant veel tijd en soms ook geld kost, is het begrip snel verdwenen. Een klantenservice kan in zulke gevallen door adequaat te handelen een klant 'terugwinnen'. Het OV loket geeft in haar periodieke gesprekken feedback aan OV-bedrijven over het functioneren van hun klantenservice op basis van onder andere individuele klachten. Op die manier hoopt het OV loket structureel bij te dragen aan de verbetering van het functioneren van de klantenservices en daarmee aan het reisplezier van hun klanten.

Het OV loket bemiddelde in het eerste kwartaal van 2014 voor verschillende individuele reizigers en boekte daarbij positieve resultaten. Hieronder enkele voorbeelden.

Onduidelijke informatievoorziening

Een reiziger van Veolia had door onduidelijke informatievoorziening twee uur in de bus gezeten, zonder te komen waar hij wilde zijn. Veolia gaf toe dat de informatievoorziening duidelijk ontoereikend was. De reiziger kreeg zijn reiskosten vergoed en een cadeaubon.

Vervangende kaart

Een reiziger deed via de website van Klantenservice OV-chipkaart een aanvraag voor een vervangende kaart omdat hij zijn oude verloren was. Op het moment van aanvraag was er een storing op de website en kreeg hij een foutmelding. In de veronderstelling dat zijn aanvraag mislukt was, deed hij opnieuw een verzoek voor een nieuwe kaart. Helaas bleek dat beide aanvragen waren binnengekomen. De reiziger trachtte dit terug te draaien, maar kreeg een reeks van standaardmails als antwoord en het rechtzetten lukte niet.

De laatste mail luidde als volgt:

“Ik begrijp dat het vervelend voor u is dat de website niet functioneerde op het moment dat u uw kaart als verloren wilde melden. U had echter ook de mogelijkheid om uw kaart telefonisch te laten blokkeren en vervangen. Hierdoor was het niet nodig om een geheel nieuwe kaart aan te vragen. Ik vind het vervelend voor u dat u tegenstrijdige informatie heeft ontvangen en bied u hier ook mijn excuses voor aan. De kaart is echter al voor u geproduceerd en daarom is het niet mogelijk deze kosten te restitueren.”

Het OV loket bemiddelde in deze zaak. Er werden bij de betreffende klant geen extra kosten in rekening gebracht.

Abonnement beëindigen

Een reiziger had een NS-voordeelurenabonnement op een verlopen OV-chipkaart staan, maar maakte daarvan geen gebruik meer. Om die reden wilde hij het abonnement stopzetten. NS vertelde hem dat dit niet kon. Hij kon alleen een abonnement opzeggen als de OV-chipkaart nog geldig was; de geldigheidstermijn van zijn kaart was echter inmiddels verstreken. Hij moest om de opzegging definitief te maken met zijn OV-chipkaart naar een ophaalautomaat om het abonnement van de kaart te verwijderen. De “oplossing” was volgens NS een nieuwe OV-chipkaart aan te schaffen en daarmee bij de ophaalautomaat het abonnement stop te zetten. Tussenkost van het OV loket heeft ervoor gezorgd dat het abonnement toch kon worden beëindigd.

Per ongeluk 2 x 100 euro afgeschreven

Een reiziger meldde zich dit voorjaar bij het OV loket met een ingewikkelde klacht. Op 20 november 2013 was er iets misgegaan bij een oplaadtransactie met een OV-chipkaart. Daardoor was de volgende dag per ongeluk twee keer het bedrag van 100 euro van zijn rekening afgeschreven in plaats van één keer. Dit was aan te tonen met gegevens van de bankafschrijvingen en de oplaadtransactie, dus het leek een eenvoudige zaak om dit recht te zetten. Echter, het was de man na maanden gedoe nog steeds niet gelukt zijn geld terug te krijgen. Bij de servicebalie op station Leiden-Centraal kon het geld niet teruggegeven worden. Hij moest met het NS servicenummer (betaalde dienst) bellen. Hem werd verteld dat als onterecht afgeschreven bedragen niet binnen vier dagen automatisch teruggestort zijn, de klant een brief moet sturen aan NS. Dat deed hij, maar er kwam geen antwoord van NS binnen de beloofde termijn van tien dagen. De man ging opnieuw langs bij de servicebalie, waar men hem vertelde dat het geld teruggestort zou worden na een verzoek via het webformulier op ov-chipkaart.nl. Hij verstuurde dit webformulier eind december maar ook daarop kwam geen antwoord. Begin januari 2014 kwam per brief antwoord van de NS: de zaak kon niet door NS behandeld worden tot hij een extra brief zou sturen met informatie. De klant vond het vreemd omdat hij de gevraagde informatie al eens eerder aan had geleverd. Toch verstuurde hij deze extra brief. En kreeg vervolgens als antwoord van NS: helaas, wij kunnen de zaak niet in behandeling nemen. U moet naar ov-chipkaart.nl. Echter, daar had hij ook al een webformulier naar toegestuurd, maar daar was ook nog geen reactie op gekomen. Meerdere maanden soebatten zonder resultaat. Het OV loket nam contact op met NS. Hierop gaf NS aan de 100 euro aan de reiziger terug te betalen.

3. Niet de klant, maar het systeem is leidend

Het OV loket heeft vanaf het begin veel klachten ontvangen over de OV-chipkaart. Het systeem was nog nieuw, zaken gingen anders en reizigers moesten daar nog aan wennen. Inmiddels is de OV-chipkaart redelijk ingeburgerd. Nu merken we dat vooral bepaalde klachten die we over de OV-chipkaart krijgen, hardnekkig zijn en duidelijk te koppelen aan systemen die niet klantvriendelijk werken. Bij het ontwikkelen van procedures lijkt vaak niet de klant centraal te staan, maar het systeem dat het OV-bedrijf hanteert.

Dit merken we bijvoorbeeld bij het invoeren van nieuwe producten zoals de NS-Business Card, maar ook bij het 'verchippen' van producten die al bestonden, zoals bij de keuzedagen voor vrij reizen door ouderen en bij tal van andere soorten klachten. Reizigers zijn hiervan de dupe. Ze lopen financieel schade op, ze krijgen te maken met vreemde doorverwijzingen (het bekende 'kastje naar de muur') en het komt nogal eens voor dat eigenlijk niemand ze echt kan helpen.

De bereidheid van vervoerders om reizigers centraal te laten staan bij de ontwikkeling van nieuwe producten in plaats van de systemen, lijkt niet groot. De negatieve gevolgen van systeemfouten leggen OV-bedrijven vervolgens ook nog vaak bij de reizigers neer. De reiziger is daar vanzelfsprekend niet blij mee.

In zijn jaarverslag heeft de Nationale Ombudsman een soortgelijke analyse gemaakt. Hij stelt dat burgers op zichzelf niet veel hebben tegen digitalisering. Het wordt pas een probleem als de digitale systemen niet goed werken en persoonlijk contact aan de balie of via de telefoon niet of nauwelijks meer mogelijk is.

"Bij fouten in de systemen blijken de risico's vooral bij de burger te liggen en is het moeilijk om de instantie te vinden die bevoegd én bereid is om onjuiste gegevens te corrigeren en fouten in de besluitvorming te herstellen. Als er al via een callcenter contact gelegd kan worden, dan beschikt de medewerker aldaar vaak over een beperkte hoeveelheid gegevens en bevoegdheden. "

Helaas moet het OV loket vaststellen dat het in het openbaar vervoer niet veel anders is en dat systemen en interne procedures meer leidend zijn dan het belang en het gemak van de klant, de reiziger. Het OV loket geeft hieronder een aantal voorbeelden van ontvangen klachten, waarbij er zeer duidelijk sprake is van leidende systemen. Uiteraard is dit overzicht niet volledig.

3 a. NS-Business Card

De NS-Business Card kan heel handig zijn voor werkgevers. Zij kunnen medewerkers met zo'n kaart op rekening laten reizen met alle vormen van openbaar vervoer in heel Nederland. Per bedrijf, per afdeling of per medewerker kan bepaald worden van welke diensten men gebruik wil maken en deze keuze kan eenvoudig digitaal worden aangepast. Je kunt op een NS-Business Card verschillende abonnementsvormen zetten: dalvrij, trajectvrij, treinvrij of OV vrij. De houder van een NS-Business Card, is echter niet alleen medewerker, maar heeft ook een privéleven. Ook in dat privéleven wordt vaak gereisd. Daar houden de systemen niet altijd rekening mee.

Er komen bij het OV loket klachten binnen over met name het trajectvrije abonnement. Dit vervangt de oude trajectkaart (een kaart waarmee je voor een bepaald traject een abonnement had en op de trajecten daarbuiten met 40 procent korting kon reizen). De trajectvrije NS-Business Card werkt volgens hetzelfde principe, maar heeft voor de reiziger een aantal zeer vervelende gevolgen. In het oude systeem vergoedde een werkgever het traject op de trajectkaart. Als een werknemer privé op andere trajecten wilde reizen, kocht hij hiervoor een kaartje met 40 procent korting en gold de trajectkaart als 'voordeelurenkaart'.

In het nieuwe systeem krijgt de werkgever een factuur voor alle reiskosten die een medewerker maakt. Uiteraard horen de privé gemaakte reiskosten hier niet bij. Daarom heeft NS Zakelijk besloten NS-Business Card-klanten met een Traject Vrij abonnement een gratis Dal Voordeel abonnement voor één jaar te verstrekken. Hiermee kan de reiziger privé ook met korting reizen. Dit is tot nu toe voor de reiziger gratis, maar vanaf 31 december 2014 kost dit de reiziger 50 euro.

Hoewel het om een geautomatiseerd systeem gaat, is het gebruik voor de reiziger in de praktijk geen sinecure. Stel, je gebruikt de NS-Business Card voor een bepaald dalvrij traject, je komt aan het einde van dat traject en je wilt verder met je dalvrij privé-abonnement. Dan is er feitelijke maar één oplossing: uitchecken met de NS-Business Card en weer inchecken met het privé-abonnement.

Dit is omslachtig en een verslechtering vergeleken met het traditionele product. Maar bovenal moet dat uit- en weer inchecken op een perron of in een stationshal gebeuren. Dat betekent dus vaak: halverwege uitstappen, uit- en weer inchecken en proberen dezelfde trein weer te halen. Hoe moeilijk kun je het maken in een digitale wereld?

Wat het extra zuur maakt, is dat met een in- en uitcheck aan het begin en einde van de reis in principe voldoende informatie aanwezig is in de systemen om zonder tussenstop de juiste prijs te berekenen.

Ik ga betalen voor een Dal Voordeel abonnement, terwijl mijn werkgever deze dienst al heeft afgekocht - ik kan geen privéreis maken waarbij automatisch het door de werkgever afgekochte traject afgetrokken wordt. Dit betekent dat ik bij het verlaten van mijn traject de trein uit moet om uit te checken met de NS-Business Card en direct in te checken met mijn privékaart.

Al elf jaar en negen maanden reis ik met een NS-trajectabonnement van Nijkerk naar Zwolle. Sinds 1 januari 2014 is dit abonnement, dat ik via mijn werk afsluit, een NS-Business Card geworden. Behalve de ergernis dat er nu elke keer moet worden ingecheckt en uitgecheckt, terwijl het traject dat ik reis elke dag hetzelfde is, is er nog een andere ergernis. Ik krijg op privéreizen met de trein geen 40 procent korting meer. Nu is er wel een extra service: ik kan (straks voor 50 euro per jaar extra) een dalurenabonnement afsluiten. Met andere woorden: de service die er altijd was, is er niet meer, en wat er wel is, is duurder geworden.

NS-Business Card heeft het OV loket aangegeven dat het voor een reiziger mogelijk is aan te geven of een reis privé of zakelijk is. De privéreis wordt dan ingehouden op het loon van de werknemer. Of dit kan hangt echter af van de afspraken met de werkgever. Dit wordt door sommige grote werkgevers toegestaan.

Daarnaast krijgt het OV loket klachten van reizigers die jarenlang gewend waren met een trajectkaart te reizen en nu verplicht zijn om in- en uit te checken. Wie dat vaker dan drie keer per jaar vergeet, krijgt een boete. Deze wordt vaak – als daarom wordt gevraagd – uit coulance wel weer gecompenseerd, maar dat is voor de reiziger een voorrecht en geen recht.

Helaas is mijn werkgever overgestapt naar de nieuwe NS-Business Card. Volgens het contract wordt na driemaal in een jaar vergeten in- of uit- te checken een boete gerekend van 45 euro (voor vergeten in te checken) of 20 euro (voor vergeten uit te checken). En dat terwijl er voor dat vaste traject al betaald is. De boetes zijn dus extreem.

De verplichting in- en uit- te checken geldt ook voor reizigers die met hun NS-Business Card met verschillende vervoerders reizen. Dat is op zich vreemd; je zou juist verwachten dat reizen op rekening dit veel simpeler kan maken: je kunt immers achteraf bepalen wat een route is geweest én met welke vervoerder is gereisd. Dat zou het de reiziger een stuk eenvoudiger maken.

Via mijn werkgever heb ik een NS-Business Card waarmee ik door heel Nederland kan reizen met bus, trein, tram en metro. Ik reis per trein van Hardinxveld-Giessendam met Arriva naar Dordrecht en stap daar over op een trein van NS richting Rotterdam. In Dordrecht moet ik uitchecken bij Arriva en inchecken bij NS. Dit is dan ook mijn probleem. Een hele trein met mensen moet daar bij een paar paaltjes in- en uitchecken. Hierdoor zie je de aansluitende trein vertrekken. Een belachelijke situatie. De reiziger is hier de dupe omdat twee vervoerders niet willen samenwerken.

De NS-Business Card biedt alleen (nog) abonnementen van NS zelf. Abonnementen van het stads- en streekvervoer kunnen nog niet op de kaart gezet worden. Daar reis je nog op saldo, dit is een relatief dure oplossing! Ook in dit geval is sprake van een verslechtering voor de reiziger als je het vergelijkt met het oude (niet-digitale) trajectabonnement. Daaraan konden stads- en streeksupplementen immers gekoppeld worden.

Vanaf dit jaar kan ik geen zonesupplementen meer bij mijn NS-kaart krijgen. Tevens heb ik nu min of meer verplicht een NS-Business Card via het werk waarop geen GVB-abonnement gezet kan worden. Kortom nu heb ik twee OV-kaarten om op het werk te komen en het is nog flink duurder ook.

Omdat de NS-Business Card een contract is tussen een werkgever en NS heeft het OV loket deze reiziger in eerste instantie doorverwezen naar zijn eigen werkgever. Vanwege het aantal én het soort klachten hebben wij de klachten die wij ontvingen, na overleg met de betrokken persoon bij NS, toch doorgestuurd aan NS. Over een oplossing voor de problemen zijn wij op dit moment nog in overleg.

3 b. Verlengen of beëindigen van abonnementen

Veel reizigers klagen bij het OV loket over lastige situaties als zij producten willen stopzetten, verlengen, wijzigen, etcetera. Ook uit al deze klachten blijkt dat bij het ontwikkelen van procedures het gemak voor de reizigers allerm minst centraal heeft gestaan.

Bij NS kun je een Voordeelurenabonnement alleen exact één maand van te voren opzeggen. Dus niet later, want dan is het abonnement al “in de verlenging”. Je opzegging kan vervolgens ook niet automatisch een maand later ingaan, maar je moet zelf weer opnieuw opzeggen.

Op 27 januari heb ik contact opgenomen met de klantenservice van NS om de abonnementen op onze OV-jaarkaarten te beëindigen. Toen werd mij meegedeeld dat opzeggen op dat moment onmogelijk was. We hadden namelijk een opzegtermijn van één maand. De betreffende abonnementen liepen tot 22 februari 2014 en we hadden uiterlijk op 22 januari moeten opzeggen. We waren dus nog één maand van de nieuwe abonnementsperiode verschuldigd. Dan moest het abonnement maar per 22 maart 2014 effectief beëindigd worden. Tot mijn verbijstering bleek dat echter niet mogelijk te zijn, want onze kaart zat “in de verlenging”. Mij werd verteld dat ik pas op 22 februari weer kon bellen en dan moest ik (opnieuw) doorgeven dat ik mijn abonnement wenste te beëindigen per 22 maart 2014.

Daarnaast kan een kortingsabonnement, zoals dal voordeel, weekend vrij, etcetera alleen telefonisch opgezegd worden.

Ik heb een Dalvoordeel abonnement afgesloten via internet. Echter, dit kan alleen telefonisch beëindigd worden. NS reageert niet op e-mailberichten hierover (verstuurd via hun eigen service Eva), dus je bent verplicht te bellen (10 eurocent per minuut). Een abonnement moet toch beëindigd kunnen worden op dezelfde manier als het is afgesloten?

Wie een NS-voordeelurenabonnement wil stopzetten ontmoet ook weinig klantvriendelijkheid. Wanneer een reiziger het abonnement wil stopzetten op het moment dat het volgens het systeem al in de procedure van “verlenging” zit, moet eerst het nieuwe

abonnement betaald worden. Pas daarna kan het beëindigd worden.

Vorig jaar werd door NS aangekondigd dat mijn NS-voordeelurenabonnement zou worden verlengd. Ik heb hierop direct gereageerd met een mail dat ik deze verlenging niet wilde. Daarop kreeg ik een mail dat dit abonnement gek genoeg pas ná de betaling kon worden stopgezet.

Zoals in de resultaten al gemeld is, heeft NS gehoor gegeven aan bovenstaande klacht en stuurt het OV-bedrijf de verlengingsmail voor de Voordeelurenabbonnementhouders nu 8 weken van te voren aan de klanten. Zodoende heeft de klant de mogelijkheid om nog op tijd op te zeggen.

Tenslotte een heel duidelijk voorbeeld van het leidend zijn van interne systemen en procedures: een reisproduct dat niet meer wordt gebruikt, kan niet stopgezet worden als de OV-chipkaart waar het op staat, al verlopen is.

Ik wilde mijn NS-abonnement beëindigen (telefonisch in november 2013) omdat ik weinig of geen gebruik maak van de trein, en omdat ik niet met een persoonlijke OV-chipkaart wil reizen. Nu bleek dit een probleem te zijn omdat opzeggen van een abonnement alleen kan met een geldige chipkaart. Ik moest dus een nieuwe kaart aanvragen bij OV-chipkaartservice.nl, waarmee ik het abonnement kon beëindigen. Bij de desbetreffende dienst kreeg ik te horen dat ik helemaal geen nieuwe kaart kon aanvragen omdat mijn kaart al meer dan een jaar verlopen was.

NS heeft in dit geval na onze bemiddeling gezorgd dat het werd opgelost. Het probleem dat je een geldige OV-chipkaart moet hebben voor het opzeggen van een abonnement geldt echter nog wel. Het vervelende aan deze case is dat de reiziger onjuiste informatie heeft ontvangen over het aanvragen van een nieuwe kaart. NS heeft namelijk aangegeven dat dit wel kan.

3 c. Meerdere producten op één kaart

Het kan zijn dat wanneer je meerdere producten op één OV-chipkaart hebt staan, deze producten conflicteren. Er gaat dan technisch van alles mis. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je een OV-chipkaart hebt, waarop al een NS-abonnement staat en er een studentenreisrecht wordt bijgeplaatst. Het is dan niet meer mogelijk om het NS-abonnement te verwijderen. NS geeft desgevraagd ook toe dat het niet mogelijk is om het studentenreisrecht en een ander abonnement op één kaart te hebben. Het OV-bedrijf adviseert in zulke gevallen twee OV-chipkaarten te gebruiken (wat uiteraard in strijd is met de oorspronkelijke gedachte van die handige ene OV-chipkaart).

In een tijd dat ik niet studeerde en dus geen studentenreisrecht had, heb ik een NS Dalvoordeel Abonnement afgesloten. Na zes maanden heb ik mijn studie weer opgepakt en mijn NS-abonnement opgezegd en weer een studentenreisproduct gekregen. Nu moet ik voor de definitieve beëindiging van het NS-abonnement de opzegging 'ophalen' bij de automaat. Omdat er nu twee producten op die kaart staan, is dat onmogelijk. Inmiddels heb ik vier keer met de NS-klantenservice gebeld, en elke keer is de conclusie dat ze me niet kunnen helpen. Binnenkort zal de opzegging, die ik in september heb gedaan, dus ongedaan gemaakt worden en moet ik voor een nieuw jaar betalen, terwijl ik dat niet wil. NS stelde voor om mijn studentenreisproduct op een nieuwe kaart te laten zetten, waar ik voor moet betalen, en dan op de oude kaart het NS-abonnement laten staan, dat ik dan wel zou moeten kunnen beëindigen. In eerste instantie vond ik het raar dat ik dan voor een nieuwe kaart zou moeten betalen, maar inmiddels leek het me wel een goed idee, dan ben ik misschien van mijn probleem af, al wordt dat niet gegarandeerd. Klantenservice OV-chipkaart kan het echter niet voor elkaar krijgen. Men kan niet een product op een nieuwe kaart zetten en een ander product erop laten staan.

3 d. Systemklachten bij keuzedagen 60-plus kortingsabonnement

De invoering van de digitale keuzedagen op een 60-plusabonnement is hét voorbeeld van het leidend zijn van systemen bij het invoeren van nieuwe producten. Hoe makkelijk was het oude product? Je kreeg als houder van een 60-plus kortingsabonnement een aantal kaartjes toegestuurd, stempelde die af op de dag dat je er mee wilde reizen en je kon die dag ook daadwerkelijk gratis reizen. Het nieuwe, digitale product is niet flexibel, vraagt om allerlei omslachtige handelingen, is niet op elke plek op te laden etcetera. In het eerste kwartaal van 2014 kregen we hier veel klachten over.

Omdat vanaf nu (in verband met verlenging van mijn OV) mijn keuzedagen klaar staan om op te halen bij NS, wilde ik dat doen. Er staan geen keuzedagen klaar om op te halen. Toen gekeken wat er op mijn OV-chipkaart staat. En daar staat tot mijn verbazing al de keuzedag op die deze twee maanden geldig is, maar ook de keuzedag die het hele jaar geldig is. Nu maakt NS blijkbaar uit wanneer je jouw

keuzedag gebruikt. Ik had gekeken omdat een paar vriendinnen hetzelfde is overkomen. Zij moesten een papieren kaartje kopen tot zij de keuzedag wilden gebruiken. Ik ga ook wel eens met de trein naar het Centrum en dan zou ik mijn keuzedag al kwijt zijn, zonder dat je het in de gaten heb. Vervolgens de NS gebeld, volgens deze meneer stond er niets op mijn kaart en kon ik de keuzedag ophalen. Toen ik zei dat er niets klaar stond om op te halen zei hij: 'maar bij mij wel'. Dus dat schoot niet op. Toen een klacht ingediend bij OV-chipkaart en die kunnen die keuzedagen er niet afhalen, dat kan alleen de NS en die zegt dat er niets op de kaart staat. Erg vervelend. De keuzedag die het hele jaar geldig is, wil ik nu nog niet gebruiken, maar ben uiteindelijk wel gedwongen om deze te gebruiken. Geef mij maar de papieren keuzedagen terug. Dan heb ik zelf mijn keuzedag in de hand.

De klachten die wij over dit probleem hebben ontvangen hebben wij doorgespeeld naar NS. De reizigersorganisatie Rover heeft op basis van onze klachten een rapport over dit onderwerp geschreven. Binnenkort gaan NS en Rover hierover in overleg.

3 e. Meerdere vervoerders op één lijn

Er zijn in het stads- en streekvervoer enkele trajecten die door twee vervoerders worden gereden. Al langere tijd levert dit reizigers veel problemen op. Doordat vervoerders allemaal met hun eigen systemen werken en deze informatie onderling niet goed uit te wisselen is, levert dit veel gedoe op en maken reizigers onnodig extra kosten.

Voorbeelden van dit soort trajecten zijn lijn 45 Leiden-Den Haag (Arriva-Veolia), lijn 83 Nijmegen-Venlo (Breng-Veolia), Lijn 50 Utrecht-Wageningen (Connexxion-U-OV), Lijn 99 Nijmegen-Uden (Connexxion en Arriva), Lijn 195/295 Utrecht-Rotterdam (Connexxion en Arriva).

Het gaat vooral mis als reizigers bij één vervoerder een abonnement voor het traject hebben gekocht. Er rijden op één lijn op verschillende momenten verschillende vervoerders. Het kan zijn dat het abonnement dat een reiziger bij de ene vervoerder heeft gekocht, niet kan worden gelezen door de andere vervoerder, vervolgens wordt er saldo van de OV-chipkaart afgeschreven. De enige oplossing is te wachten op een bus van de vervoerder waar je het abonnement hebt gekocht en die dit wel accepteert.

Dit is helaas geen nieuw probleem. Over de problemen op lijn 99 schreven wij al in 2011, Het is een slechte zaak dat een klantvriendelijke oplossing nog niet is gevonden en dat reizigers hierdoor nog steeds financiële schade oplopen, die bovendien niet op een eenvoudige manier wordt gecompenseerd/vergoed.

Ik reis al enkele jaren meerdere malen per week van Doetinchem naar Enschede. Omdat lijn 74 (van Arriva) op bepaalde tijden niet doorrijdt tot Enschede, moet ik regelmatig overstappen op lijn 62 (voorheen lijn 20) van Syntus. Omdat ik meerdere malen per week dit traject moet reizen voor mijn werk, heb ik een Arriva Altijd Vrij abonnement afgesloten. Vóór 9 december 2013 kon ik met dit abonnement voor een

vast bedrag vrij reizen op het gehele traject van Arriva inclusief onder andere lijn 20. Nu lijn 20 is veranderd in lijn 62 zit deze niet meer in het abonnement. Volgens Arriva komt dit omdat Syntus geen afspraken hierover wil maken. Als reiziger ben je nu de dupe van twee vervoerders in één regio, die niet willen (of kunnen) samenwerken. Hierdoor moet ik ineens meer kosten gaan maken voor mijn vervoer van en naar mijn werk.

Allereerst is het al bijzonder irritant dat lijn 50 richting Zeist gesplitst is in Connexxion en U-ov. Mijn abonnement werkt alleen bij U-ov. Ik moet nu steeds wachten totdat ik de 'goede' bus heb om naar huis te gaan. Ik heb me net vanaf mijn werk moeten haasten om de laatste bus van vandaag te kunnen halen. Stond ik daar al 10 minuten voordat de bus er moest zijn bij de halte. Ik zag bus 51 al wel aan de overkant staan. Na een tijdje zag ik hem weggrijden, dus ik dacht, hij komt gewoon naar de halte. Wat bleek, hij is gewoon weggereden en nooit gekomen! Moest ik alsnog met bus 50 en betalen.

Lijn 45 (Leiden-Den Haag) wordt afwisselend gereden door Veolia en Arriva. Als je een abonnement hebt van Veolia, wordt dit niet herkend door de apparatuur van Arriva. Arriva heeft als oplossing de teveel betaalde reiskosten terug te betalen. Dit is een mooie tijdelijke oplossing, maar er zit een addertje onder het gras. Je mag slechts één keer een restitutieverzoek voor lijn 45 indienen. Arriva adviseert reizigers om dit pas te doen als het abonnement weer herkend wordt in de bus. Dat betekent dus dat, als het tegenzit, ik iedere dag ruim 3 euro moet voorschieten aan Arriva, zonder dat bekend is hoelang deze situatie gaat duren. Niet inchecken is ook geen optie, want dan kan de controleur een boete uitschrijven.

Het OV loket heeft vanaf 2011 al bij verschillende partijen (vervoerders, decentrale overheden) de problemen rondom lijn 99 neergelegd. Dit probleem werd door iedereen onderkend, maar is tot nu toe niet opgelost. Voor de overige lijnen zullen wij ook op dezelfde wijze aandacht vragen voor 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.

In deze rapportage hebben we veel aandacht gevraagd voor de wijze waarop OV-bedrijven (en met name NS) gedigitaliseerde processen hebben ingericht. De aanbevelingen vloeien daar logisch uit voort. Ze zijn evenzeer een logisch vervolg op de eerdere, algemene aanbevelingen van het OV loket aan de OV-bedrijven en hun opdrachtgevers.

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 het opzeggen van een abonnement, het reizen met een jaartrajectabonnement buiten het afgesproken traject, het gebruiken van de optie 'vrij reizen' (zogenoemde Keuzedagen) met een 60-plus kortingskaart. Dit duidt erop dat de digitalisering bij NS soms wordt ingezet, zonder dat processen vooraf goed doordacht en/of ontworpen zijn. De reiziger (en meestal de trouwe abonenthouder) 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 en geen kosten met zich meebrengen.

5. Cijfers eerste kwartaal 2014

In de eerste drie maanden van 2014 ontving het OV loket 2.112 klachten. Dit is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar een stijging met 230 klachten. In het eerste kwartaal van 2013 ontvingen wij 1.882 klachten. Vergeleken met het voorgaande kwartaal (oktober–december 2013) constateren we een daling van het aantal klachten. In het vierde kwartaal van 2013 ontving het OV loket 2.365 klachten.

Tabel 1: klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	35	12	18	65	3,1
Dienstregeling	66	48	9	123	5,8
Dienstuitvoering	325	227	188	740	35,0
Informatievoorziening	36	20	23	79	3,7
Personeel	18	14	17	49	2,3
Station- en haltevoorziening	65	33	30	128	6,1
Veiligheid en overlast	14	11	10	35	1,7
Vervoermiddel	27	10	15	52	2,5
Vervoersbewijs	413	250	178	841	39,8
Totaal	999	625	488	2.112	100,0

De categorieën **Vervoersbewijs** en **Dienstuitvoering** scoren ook dit kwartaal het hoogst met respectievelijk 841 en 740 klachten. Het aantal klachten in de categorie Dienstuitvoering is ten opzichte van het eerste kwartaal van 2013 gestegen van 623 naar 740. De klachten in deze categorie gaan voornamelijk over capaciteit, vertraging en uitgevallen ritten. Er zijn 50 capaciteitsklachten over het traject Den Helder – Haarlem/Amsterdam. (NS) Hierover staat meer bij tabel 3.

In de categorie **Vervoersbewijs** constateren wij een lichte stijging van het aantal klachten als we dit vergelijken met het eerste kwartaal van 2013: van 816 naar 841. De meeste klachten in de categorie vervoersbewijs gaan over in- en uitchecken, tariefhoogte en restitutie. Zie ook voor een nadere toelichting, tabel 4.

In het eerste kwartaal van 2014 ontving het OV loket 65 klachten in de categorie **boetebeleid**. Vooral de 35 klachten in januari vallen daarbij op. In januari 2013 ontvingen wij namelijk ‘slechts’ 13 klachten in deze categorie. De 35 klachten in de categorie boetebeleid in januari gaan grotendeels over NS (16) en Arriva (10).

Wij ontvingen onder andere klachten van reizigers over boetes die zij ontvingen vanwege een vergeten incheck en klachten van reizigers waarbij de incheck was misgegaan zonder dat zij dit doorhadden. Ook reizigers met een abonnement worden beboet wanneer zij vergeten in te checken. Een duur foutje, zo blijkt uit de klachten.

De in- en uitcheck van deze reizigers is immers niet relevant voor de ritprijs, aangezien ze al betaald hebben voor hun abonnement. Het gaat hier bijvoorbeeld om studenten die reizen met het studentenreisproduct of reizigers met een trajectabonnement. Wanneer deze reizigers hun reis niet elektronisch vastleggen (inchecken), beschikken zij volgens de regels niet over een geldig vervoersbewijs.

Mijn zoon is beboet omdat hij, zonder het in de gaten te hebben gehad, niet was ingecheckt omdat het apparaat buiten werking bleek te zijn. Kan dit met een geldig jaartrajectabonnement? Hier heb je voor betaald. Ik heb bezwaar gemaakt, maar dit is afgewezen. Regels zijn regels!

In de categorie **Informatievoorziening** ontving het OV loket 79 klachten in het eerste kwartaal van 2014. Het aantal klachten in januari (36) valt daarbij op. In januari 2013 waren dit er nog 17. Dat is een ruime verdubbeling. In het eerste kwartaal gingen de meeste klachten over de website, namelijk 42.

Zo ontvingen wij klachten van reizigers die geen toegang hadden tot hun reisgegevens op de websites van OV-chipkaart en NS. Ook ontvingen wij klachten over de virtuele medewerker van NS 'Eva'. Reizigers zijn vaak niet tevreden over de werking hiervan.

Al vijf dagen een storing bij 'Mijn NS'. Het lukt mij niet om reisgegevens in te zien. Gebeld met de klantenservice van NS en mijn probleem wordt bevestigd. Een oplossing lijkt echter niet in zicht.

De klachtenprocedure via de NS-website (met de virtuele Eva) is onwerkbaar. Het opvragen van gegevens via Eva is nodeloos omslachtig en tijdrovend en op het moment suprême blijkt slechts een miniem tekstje in de gegenereerde e-mail geplaatst te kunnen worden. Daardoor heb ik de procedure moeten afbreken om alsnog een schriftelijke klacht per brief in te moeten dienen. Klantonvriendelijk en tijdrovend!

NS heeft ons inmiddels laten weten dat Eva in ontwikkeling blijft. NS overweegt daarnaast een chatfunctie in te voeren, waarbij je live een medewerker te spreken krijgt als je er met Eva niet uitkomt.

Tabel 2: klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	Totaal	%
9292	6	2	2	10	0,4
Arriva	85	39	32	156	6,7
Breng	3	4	3	10	0,4
Connexxion	40	31	19	90	3,9
EBS	3	4	3	10	0,4
GVB	16	10	21	47	2,0
Hermes	3	1	2	6	0,3
HTM	29	15	9	53	2,3
KS OV chipkaart	91	66	40	196	8,5
NS	680	390	323	1.393	60,1
NS Fiets	1	0	2	3	0,1
NS Hispeed	18	8	17	43	1,9
OV-fiets/scooter	2	1	2	5	0,2
Qbuzz	13	6	10	29	1,3
RET	17	13	5	35	1,5
Syntus	28	15	11	54	2,3
U-OV	21	47	17	85	3,7
Veolia	40	34	12	86	3,7
Totaal	1.097	687	532	2.315	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

In het eerste kwartaal van 2014 werden er 2.315 klachten aan een vervoerder gekoppeld. Dat is een stijging ten opzichte van het eerste kwartaal van 2013, toen er 2.069 klachten over vervoerders werden ingediend. De stijging ten opzichte van het eerste kwartaal van 2013 is met name het gevolg van een klachtenstijging bij NS (van 1.024 naar 1.392), Klantenservice OV-chipkaart (van 158 naar 196) en de nieuwe vervoerder U-OV (85 klachten).

Vergelijken we de totalen met het eerste kwartaal van 2013, dan zien wij bij de meeste stads- en streekvervoerders een afname in klachten. Dit is te verklaren doordat wij in het eerste kwartaal van 2013 veel klachten ontvingen over de afschaffing van het landelijke sterabonnement. Het landelijke sterabonnement wordt sinds 1 januari 2013 niet meer verkocht.

Klachten over de Klantenservice OV-chipkaart zijn divers, maar gaan voornamelijk over restitutie, duurzaamheid van de kaart, kosten van de kaart en de klantenservice. Reizigers klagen over het (te) snel defect gaan van de OV-chipkaart en zijn het niet eens met de kosten van 11 euro, die in rekening worden gebracht voor een vervangende kaart. Een OV-chipkaart moet vijf jaar meegaan. Aan de klachten merken wij dat dit lang niet altijd het geval is. Overigens wordt de 11 euro alleen in rekening gebracht wanneer sprake is van een zichtbaar defect aan de kaart, bijvoorbeeld een barst of een kras.

In dat geval acht Trans Link Systems (TLS) de reiziger verantwoordelijk voor het defect. Wordt het defect veroorzaakt door een intern defect, bijvoorbeeld aan de chip van de kaart, dan worden geen kosten in rekening gebracht bij de reiziger. TLS beoordeelt of een kaart wel of niet zichtbaar defect is.

Klachten met betrekking tot het studentenreisproduct vallen ook onder Klantenservice OV-chipkaart. Wij constateren een afname in klachten omtrent declaratieverzoeken van studenten. Dit is te verklaren doordat er sinds 1 januari 2014 een tijdelijk studentenreisproduct op de markt is gebracht. Wanneer de kaart van een student nu defect raakt of wanneer hij/zij deze verliest, dan kan er een tijdelijk studentenreisproduct op een anonieme OV-chipkaart geladen worden. De student moet zelf de anonieme OV-chipkaart aanschaffen voor 7,50 euro en kan zo verder reizen zonder (dure) kaartjes te hoeven kopen. In de tussentijd kan de defecte kaart opgestuurd worden ter vervanging.

Het OV loket ontving in het eerste kwartaal van 2014 85 klachten over de nieuwe vervoerder U-OV. Sinds 8 december heeft Qbuzz (onder de naam U-OV) het stads- en streekvervoer in de Regio Utrecht overgenomen van Connexxion en het GVVU. In december vorig jaar ontvingen wij al 33 klachten over de nieuwe vervoerder. Van de 85 klachten die wij dit kwartaal over U-OV ontvingen, gaan er 32 over het afschaffen van buslijn 241 uit Wijk bij Duurstede, voorheen gereden door Connexxion. Bij tabel 5 vindt u een verdere toelichting bij deze klachten.

Tabel 3: categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	9	0	0	0	0	1	10	0,4
Arriva	18	3	31	4	6	8	2	2	82	156	6,7
Breng	0	0	1	0	0	1	0	0	8	10	0,4
Connexxion	4	6	22	1	1	5	0	3	48	90	3,9
EBS	0	5	2	0	0	0	0	0	3	10	0,4
GVB	0	0	6	2	2	8	1	2	26	47	2,0
HTM	4	3	7	2	1	0	2	1	33	53	2,3
Hermes	0	0	3	0	1	0	0	0	2	6	0,3
KS OV-chipkaart	0	0	0	21	0	0	3	0	172	196	8,5
NS Fiets	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	0,1
NS Hispeed	1	2	15	9	1	3	0	0	12	43	1,9
NS	32	67	584	33	20	98	21	39	499	1.393	60,1
OV-fiets /Scooter	0	0	0	0	0	3	0	0	2	5	0,2
Qbuzz	1	4	19	1	0	0	0	0	4	29	1,3
RET	3	4	4	2	4	4	1	3	10	35	1,5
Syntus	1	7	11	2	2	4	2	1	24	54	2,3
U-OV	0	28	32	2	4	3	2	0	14	85	3,7
Veolia	2	4	18	2	7	2	2	1	48	86	3,7
Totaal	67	133	755	90	49	141	36	53	991	2.315	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 die het OV loket ontving over NS betreffen de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. In de categorie Dienstuitvoering gaan de klachten voornamelijk over capaciteit, vertraging en uitgevallen ritten. Trajecten die veel genoemd worden in dit verband zijn Amsterdam-Haarlem/Schiphol-Leiden, Den Helder-Haarlem/Amsterdam en Amsterdam-Enkhuizen.

Een reiziger constateert dat met ingang van het nieuwe jaar minder dubbeldekkers worden ingezet op het traject Enkhuizen-Amsterdam, met als gevolg elke dag een zeer volle trein. Sinds spitsintercity's niet meer stoppen op station Hoorn Kersenboogerd, hebben veel forenzen last van volle treinen op het traject Hoorn-Amsterdam. Het OV loket ontving 42 klachten specifiek over Hoorn Kersenboogerd.

Wilt u zich er alstublieft voor inzetten om de spitstreinen van Enkhuizen naar Amsterdam en terug weer op het station Hoorn Kersenboogerd te laten stoppen. De huidige situatie levert voor mij en voor vele andere reizigers een extra overstap en langere reistijd op. Het is een kwestie van een extra stop die 2 minuten in beslag neemt. Het is mij in het geheel niet duidelijk waarom dat niet kan.

De trein van 17.34 uur vanuit Amsterdam richting Uitgeest heeft vrijwel dagelijks vertraging en is ook heel vaak te kort. Dit is spijtstijd, hoe langer het duurt voordat hij komt, hoe voller. Waarom is dit elke keer zo?

Elke dag reis ik met de NS elke dag van Sassenheim naar Amsterdam Sloterdijk. De trein zou in Sassenhem om 7.11 uur vertrekken, maar komt elke dag te laat in Sassenheim aan, dus kom ik te laat in Hoofdorp aan en mis ik mijn aansluiting naar Amsterdam Sloterdijk.

Het OV loket stuurt de klachten over overvolle treinen door aan reizigersvereniging Rover. Deze worden met de klachten die Rover zelf binnenkrijgt, gebundeld en doorgestuurd naar NS. De staatssecretaris heeft op 8 april een brief gestuurd aan de Tweede Kamer, waarin zij ingaat op de problematiek van Hoorn Kersenboogerd.

In de categorie **Station- en haltevoorziening** ontving het OV loket in het eerste kwartaal van dit jaar 141 klachten gekoppeld aan een vervoerder. In het eerste kwartaal van 2013 waren dit er 68. De meeste klachten in deze categorie werden toegekend aan NS, namelijk 98. De klachten gaan voornamelijk over in- en uitcheckpalen, vertrekstaten en poortjes.

Zo ontvingen wij klachten van reizigers over de voorgenomen plannen van NS om **poortjes** op stations te plaatsen. Hierdoor is het alleen mogelijk om met een OV-chipkaart op of van het station te komen. NS is op 20 januari gestart met een proef op station Woerden. De proef loopt tot 1 augustus. Tijdens de ochtend- en avondspits gaan de poortjes alleen open als er met een OV-chipkaart wordt in- en uitgecheckt.

Vandaag was er weer een proef op station Woerden met de gesloten poortjes. Ik heb een trajectkaart en kan altijd zo doorlopen zonder te scannen. Ik heb gehoord dat ze straks helemaal dichtgaan en ik wil daar mijn klacht over neerleggen. De reden is dat het me erg benauwt en gefrustreerd maakt dat ik niet meer kan doorlopen. Verder vind ik de plek ook te krap. Als je net boven bent met de trap (en voor sommigen is dat een opgave) dan stuit je eigenlijk meteen op die drukte.

Op station Hilversum Centraal werd vandaag aangekondigd dat binnenkort alle poortjes voortaan dicht zullen zijn en dat je deze alleen kunt openen met een OV-chipkaart. Ik heb echter een papieren maandtrajectkaart om naar mijn werk te reizen en kan dus binnenkort de poortjes niet openen zonder in te checken. Het is nu al erg vervelend dat er vaak maar een enkel poortje open is voor alle mensen zonder chipkaart.

Het OV loket stuurt klachten die het krijgt over het sluiten van poortjes via overzichten door naar NS.

Het in- en uitcheckprobleem is opnieuw een goed voorbeeld van de wijze waarop OV-bedrijven het systeem voor het belang van de reiziger laten gaan. Ook bestaat er nog onduidelijkheid bij reizigers over de verschillende in- en uitcheckpalen op stations. Welke paal is van welke vervoerder? Los van het feit dat de verwarring al erg vervelend is, kan dit ook tot grote problemen leiden. Ben je bijvoorbeeld bij een verkeerde paal en dus verkeerde vervoerder ingecheckt, dan kan dit leiden tot boetes.

Incheckpalen blijven onduidelijk aangegeven. Verkeerd inchecken en correctie op een andere paal leidt tot afschrijving van instarttarief plus reiskosten. Techniek brengt zo geen vooruitgang ten opzichte van de papieren kaart.

Af en toe moet ik naar het AMC (Amsterdam Bijlmer). Uitstappen is geen probleem, maar instappen wel. Hier zijn de buitenste twee sporen van de NS, de twee middelste van de metro van het GVB. Maar er zijn borden met symbolen, die veel op elkaar lijken. Zelf zat ik al eens verkeerd en meer reizigers met mij. Graag meer duidelijkheid op de borden. Ook omdat je als reiziger ook altijd moet zoeken en vragen waar je uit kunt checken.

De plaatsing van incheckpalen kan ook problemen opleveren wanneer je overstapt naar een andere vervoerder, zo ondervond deze reiziger:

Ik wil graag het volgende probleem onder de aandacht brengen. Zoals bekend, moet je als je van vervoerder verandert uit- en inchecken. Dat is op zich geen probleem. Op Station Ede Wageningen staan alleen bij spoor 1 de in- en uitcheckpalen van Connexxion (het vaste perron van de Connexxion Valleilijn). Helaas heeft Prorail de onhebbelijke eigenschap om de eerste trein regelmatig op spoor 4 te laten aankomen. Daar kun je niet uitchecken. Het gevolg is dat je als een hazewindhond terug moet rennen naar spoor 1 om uit te checken en daarna weer naar spoor 3/4 om in te checken. Dat is niet handig, vooral als je dan moet rennen om je trein te halen.

Problemen rondom dit onderwerp worden in klachtenoverzichten doorgestuurd aan NS. Daarnaast heeft het OV loket periodiek overleg met NS om dit soort problemen onder de aandacht te brengen.

Tabel 4: klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Duurzaamheid 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
9292	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Arriva	5	1	0	5	0	0	1	0	12	45	4	1	1	3	0	0	2	2	3	0	19	61	0	0	3	168
Breng	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0	16
Connexxion	2	1	0	1	0	1	2	0	9	21	2	0	3	2	0	3	2	2	5	0	19	26	0	0	0	101
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	6
GVB	5	0	0	0	0	1	1	0	2	13	2	0	0	0	1	0	1	5	0	0	10	10	0	1	0	52
HTM	1	1	0	1	0	0	1	1	2	13	5	0	5	1	0	3	1	0	3	0	12	18	0	0	0	68
Hermes	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
KS OV-Chipkaart	21	1	16	2	0	14	59	0	2	8	14	2	43	1	45	2	5	30	42	0	60	1	0	0	2	370
NS Hispeed	1	0	0	2	1	0	0	0	1	2	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	6	0	1	0	22
NS	58	6	15	41	2	2	17	6	19	148	36	22	50	36	15	13	54	23	124	1	94	114	10	4	80	990
OV-fiets/-Scooter	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	5
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	7
RET	1	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	3	1	1	1	1	0	2	0	5	3	0	1	0	24
Syntus	3	0	0	2	0	0	0	0	3	12	2	1	2	1	0	0	2	1	0	0	6	12	0	0	0	47
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	9	0	0	0	24
Veolia	2	2	0	2	0	1	0	0	5	33	1	2	0	4	0	3	2	1	1	0	16	29	1	0	3	108
totaal	101	13	31	56	3	19	82	7	62	316	71	29	109	50	63	25	74	66	183	1	252	305	11	7	88	2024

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

De meeste klachten in de categorie **Vervoersbewijs** gaan over in- en uitchecken (316), tariefhoogte (305) en restitutie (183). Het overgrote deel van de klachten gaat over NS. Ook Arriva, met 168 klachten, scoort in deze categorie hoog in vergelijking met de andere stads- en streekvervoerders.

Het OV loket ontvangt nog steeds regelmatig klachten van reizigers over restitutieverzoeken en de bijbehorende procedures. Restitutieverzoeken hebben vaak te maken met een vergeten uitcheck of wanneer er bijvoorbeeld onterecht saldo is afgeschreven van de OV-chipkaart, ondanks dat je reist met een abonnement. Reizigers komen er vaak te laat achter dat er teveel saldo is afgeschreven van hun OV-chipkaart.

Er is geen uniforme regeling voor de termijn waarbinnen een restitutieverzoek moet worden ingediend. De termijnen variëren per vervoerder. Daarbij staan de termijnen niet bij elke vervoerder vermeld op de website. Ook moet bij sommige vervoerders een account aangemaakt worden op de website alvorens een restitutieverzoek kan worden ingediend. Ben je te laat met het indienen van je restitutieverzoek, dan kom je niet in aanmerking voor teruggave van je eigen geld.

Bij het indienen van een restitutieverzoek moeten reizigers zelf de datum en het traject waarop de mislukte transactie plaatsvond aanleveren. Reizigers hebben de mogelijkheid om online hun reisgegevens te controleren en in de gaten te houden of er iets misgaat. Er kan een account worden aangemaakt op de website van OV-chipkaart of op de website van NS (waarop alleen reizen met NS zichtbaar zijn). Alleen de reizen/transacties die gemaakt worden nadat het account is aangemaakt zijn zichtbaar, dus niet de historische reisgegevens.

Voor veel ouderen en reizigers zonder computer zijn deze procedures niet bij te houden. Deze groep reizigers is afhankelijk van transactiebonnen die op stations kunnen worden geprint. Op deze bonnen staan echter slechts de laatste tien transacties. Reis je veel, dan moet er regelmatig een bon geprint worden, één rit is namelijk al goed voor twee transacties (in- en uitcheck).

Het blijkt dat het uitchecken met mijn OV chipkaarten bij het GVB een aantal keren fout is gegaan. Hierover heb ik gisteren een bericht gestuurd naar het GVB. Ik zal een claimformulier bij GVB indienen. Maar het is een aantal keren gebeurd en ik weet niet hoeveel ik teveel betaald heb. Dus ik weet niet wat ik moet claimen. En ik weet niet hoe ik dit in de toekomst kan voorkomen. Bovendien blijkt nu dat ik binnen drie maanden moet claimen, terwijl het kennelijk al sinds oktober 2013 fout gaat.

Al weken moet ik restitutieformulieren invullen bij Arriva, omdat mijn abonnement niet werkt. Iedere dag wordt er teveel van mijn rekening afgeschreven. Arriva belooft wel terug te storten, maar hier gaan weken, maanden overheen... Ik rijd met buslijn 650 iedere dag van Leerdam naar Culemborg. Ik heb deze klacht al meerdere malen bij Arriva neergelegd, maar meer dan een bevestigingsmail met de belofte dat het geld teruggestort gaat worden, krijg ik niet. Dit kan toch niet de bedoeling zijn van reizen met het openbaar vervoer met een OV chipkaart?

De problematiek voor restitutie legt het OV loket continu voor aan vervoerders. Het OV loket pleit voor eenduidige en vooral ook eenvoudige restitutiemogelijkheden.

In het vierde kwartaal van 2013 werd het trefwoord **Tariefhoogte** 214 keer aan een klacht toegekend. In het eerste kwartaal van 2014 gebeurde dat 305 keer.

NS is goed voor een derde van de klachten over tariefhoogte. De rest is verdeeld over de streekvervoerders, waarbij Arriva opvalt met 61 klachten. Dat is verklaarbaar omdat Arriva een grote streekvervoerder is, die met regionale treindiensten en busvervoer in veel concessiegebieden actief is, zoals Groningen/Friesland, Achterhoek/Rivierenland, Zuid-Holland en Noord-Brabant. De klachten over tariefhoogte hebben vaak niet zozeer te maken met de feitelijke prijs van het trein- of buskaartje, maar vooral met het verschil in prijs tussen papieren kaartje en OV-chipkaart.

Er is een aantal regionale treindiensten, zoals de lijn Zwolle–Emmen van Arriva, de Valleilijn van Connexxion, de Vechtdallijnen van Arriva en de lijnen van Arriva in concessie Achterhoek/Rivierenland. Reis je met meerdere vervoerders (NS en één van de regionale lijnen) dan is er een prijsverschil tussen reizen met de OV–chipkaart en een papieren kaartje. NS hanteert namelijk een degressieve prijsberekening: hoe langer de reisafstand, hoe lager de prijs per kilometer. Deze zogeheten ‘langeafstandskorting’ is verwerkt in papieren kaartjes. De regionale vervoerders hanteren daarentegen een vast bedrag per kilometer. Als je dus reist met de OV–chipkaart en je stapt over van NS naar een regionale vervoerder, dan onderbreek je, door het in– en uitchecken, de gunstige langeafstandskorting. Reizigers die in het voor– of natraject nog een stukje met NS rijden zijn goedkoper uit door een papieren (kortings)kaartje te kopen in plaats van hun OV–chipkaart met kortingsabonnement te gebruiken. Maar niet iedereen heeft die keuze. Alleen houders van het (oude) voordeelurenabonnement kunnen zelf bepalen of ze met een papieren kaartje of op saldo willen reizen. Iedereen met een (nieuw) dalvoordeelabonnement moet van NS op saldo reizen.

Een enkele reis (met 40 procent korting) van Amsterdam naar Emmen zou 14 euro moeten kosten. Dat wil zeggen: Amsterdam–Zwolle met NS en Zwolle–Emmen met Arriva. Bij uitchecken in Zwolle berekende NS 10,90 euro, en bij uitchecken in Emmen berekende Arriva 7,29. In totaal dus geen 14 euro, maar 18,19 euro. Alle reden om niet meer op saldo te reizen, maar nu het nog kan een papieren kaartje te kopen. De conducteur van Arriva reageerde met: "Dat is algemeen bekend".

Klachten die wij binnenkrijgen over dit onderwerp brengen wij door middel van overzichten onder de aandacht bij vervoerders en overheden.

Soms hebben reizigers zelfs te maken met drie vervoerders: NS, Syntus en Arriva, op één traject.

Op het traject Drienerlo–Duiven en terug, betaal ik 8,80 euro voor een papierenkaartje (enkel met korting). Echter dit mag niet, want als ik met korting wil reizen moet ik in– en uitchecken. Als ik dit doe, dan betaal ik geen 8,80 euro, maar 10,02 euro. Een voor mij volkomen onverklaarbaar verschil van bijna 14 procent. Dit irriteert mij mateloos.

Sinds 2 april zijn de kilometertarieven van de regionale spoorvervoerders verwerkt in het papieren treinkaartje van NS. Hierdoor is de prijs van sommige papieren kaartjes omhoog gegaan. De lange afstandskorting van NS blijft in het papieren kaartje verwerkt. De lange afstandskorting geldt echter nog niet voor reizen op saldo met de OV–chipkaart voor wie met meerdere vervoerders reist. Dit zal naar verwachting in de zomer van 2014 ingevoerd worden.

In de categorie **Vervoersbewijs** vallen ook de klachten met betrekking tot de NS–Business Card en verchipte keuzedagen. De klachten over de NS–Business Card kwamen uitgebreid aan de orde in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Het OV loket ontving 63 klachten over de keuzedagen voor 60+ers van NS. Reizigers met keuzedagen klagen over het feit dat ze hun keuzedagen nu zelf bij een NS-automaat op hun OV-chipkaart moeten activeren. Reizigers moeten hiervoor naar een station of ander ophaalpunt. En er zitten nog veel onlogische zaken aan de digitale keuzedagen gekoppeld. Bovendien moeten abonneementhouders nu in- en uitchecken, terwijl de keuzedagen vroeger papieren kaartjes waren.

Met het verdwijnen van het papieren kaartje is het er niet gemakkelijker op geworden om een treinreis te boeken. Ik moet tien kilometer naar een naburig dorp fietsen om mijn dag 'vrij reizen' op te halen. Ik heb nu één dag gebruikt en heb het idee dat de zevende extra dag ook al is afgeschreven. Kan nergens lezen of dat ook gebeurd is. Met die papieren kaartjes wist je precies wanneer je welk kaartje kon gebruiken.

De klachten over de keuzedagen zijn door het OV loket aangeleverd aan reizigersvereniging Rover. Deze heeft hier, gezamenlijk met klachten die het zelf heeft gekregen een rapportage over geschreven. Deze is door NS gestuurd. Rover is inmiddels gezamenlijk met de PCOB in overleg hierover met NS.

Tabel 5: klachten per concessiegebied

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	Totaal	%
BRU	Regio Utrecht	U-OV	20	51	17	88	4,2
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	673	388	323	1.384	65,4
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	12	2	5	19	0,9
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	8	6	4	18	0,9
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	9	1	1	11	0,5
Provincie Flevoland – Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	3	4	9	0,4
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	1	2	0,1
	Noordelijke treindiensten	Arriva	26	11	7	44	2,1
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	0	0	5	5	0,2
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	13	9	5	27	1,3
	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	3	3	4	10	0,5
	Veluwe	Syntus	10	5	6	21	1,0
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	26	11	7	44	2,1
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	21	14	5	40	1,9
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	8	11	3	22	1,0
Provincie Noord-Brabant	Midden-Brabant	Veolia Transport Nederland	1	5	2	8	0,4
	Oost-Brabant	Arriva	2	2	0	4	0,2
	West-Brabant	Veolia Transport Nederland	5	2	0	7	0,3

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	Totaal	%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	2	0	2	0,1
	Haarlem-IJmond	Connexxion	2	5	0	7	0,3
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	2	0	2	4	0,2
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	1	0	1	2	0,1
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	9	1	1	11	0,5
	Midden-Overijssel	Syntus	2	2	2	6	0,3
	Vechtdallijnen	Arriva	8	6	4	18	0,9
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	10	4	1	15	0,7
Provincie Zeeland	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	1	2	0	3	0,1
	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	1	0	0	1	0,0
	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia Transport Nederland	0	1	1	2	0,1
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	15	3	9	27	1,3
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	1	1	0	2	0,1
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	12	6	6	24	1,1
Regio Twente	Regio Twente	Syntus	5	3	1	9	0,4
	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	7	5	1	13	0,6
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	2	0	0	2	0,1
	Vechtdallijnen	Arriva	8	6	4	18	0,9
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	3	3	2	8	0,4
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	7	1	0	8	0,4
	Haaglanden Stad	HTM	23	12	5	40	1,9
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	6	2	4	12	0,6

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	Totaal	%
Stadsregio Amsterdam	Amstelland–Meerlanden	Connexxion	3	3	2	8	0,4
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	16	10	21	47	2,2
	Waterland	EBS Public Transportation	3	4	3	10	0,5
Stadsregio Arnhem–Nijmegen	Arnhem–Nijmegen	Breng	2	7	3	12	0,6
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	10	2	1	13	0,6
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	11	12	4	27	1,3
	Streekvervoer Voorne–Putten / Rozenburg	Connexxion	2	1	0	3	0,1

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.

De klachten over **hoofdrailnet** vormen 65,4 procent van het totaal. Dat is een daling in klachten ten opzichte van het vorige kwartaal, waarin deze klachten zo'n 75 procent van het totaal vormden. De klachten over HRN gaan voornamelijk over Dienstuitvoering (capaciteit, vertraging en uitgevallen ritten).

Er zijn in het stads- en streekvervoer enkele trajecten die door twee vervoerders worden gereden. Uit de klachten blijkt dat dit soms tot extra kosten leidt voor de reiziger, vooral omdat vervoerders elkaars abonnementen niet accepteren. Voorbeelden hiervan zijn lijn 45 Leiden–Den Haag (Arriva–Veolia), lijn 83 Nijmegen–Venlo (Breng–Veolia), lijn 50 Utrecht–Wageningen (Connexxion–U–OV) en lijn 99 Uden–Nijmegen (Connexxion–Arriva). Meer over dit onderwerp is te lezen in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Het OV loket ontving dit kwartaal 88 klachten over de concessie **Regio Utrecht** met als vervoerder U–OV. Sinds 8 december heeft Qbuzz (onder de naam U–OV) het stads- en streekvervoer in de **Regio Utrecht** overgenomen van Connexxion en Gemeentelijk Vervoerbedrijf Utrecht (GVU). In december 2013 ontvingen wij 33 klachten over U–OV. Van de 88 klachten die wij dit kwartaal over U–OV ontvingen, gaan er 32 over het afschaffen van buslijn 241 uit Wijk bij Duurstede. Voor de concessiewisseling werd deze lijn gereden door Connexxion.

Op het traject Wijk bij Duurstede–Utrecht reden jarenlang buslijn 41 én buslijn 241. Sinds de komst van U–OV is buslijn 241 afgeschaft. Ter compensatie is buslijn 41 frequenter gaan rijden. Lijn 241 was een spitsbus die doordeweeks vanaf Utrecht Centraal via station Bunnik naar Wijk bij Duurstede reed. Daarnaast stopte de bus bij enkele andere haltes, zoals langs de snelweg A12. Lijn 41, die nog rijdt, gaat via Wijk bij Duurstede naar Utrecht Centraal maar stopt niet bij station Bunnik.

Reizigers klagen over de capaciteit van lijn 41 en de langere reistijd. Een langere reistijd van meer dan een kwartier is geen uitzondering.

Dat het verdwijnen van buslijn 241 leeft in de regio, blijkt wel uit het feit dat er een speciale facebookpagina is gemaakt. Op het moment van het schrijven van deze rapportage telde deze pagina 422 'likes'. <https://www.facebook.com/buslijn241terug>

Buslijn 241 is een zeer belangrijke verbinding voor de dorpen Bunnik, Odijk, Werkhoven, Cothen en Wijk bij Duurstede. De busrit met de gewone 41 duurt een kwartier langer voor bijna alle busgebruikers. Lijkt me een zeer belangrijke busverbinding die niet geschrapt of vervangen kan worden!

Ik ben het inmiddels goed zat om met de 41 vanuit Wijk bij Duurstede naar Utrecht te gaan. Voorheen was er de lijn 241 die niet door heel Bunnik reed maar langs Bunnik Station. Dit was toch wel zo'n 13 minuten sneller. En wanneer er weer 241-bussen rijden, zullen de bussen ook niet meer zo overvol zijn als ze nu zijn. Ik merk gewoon het verschil heel goed. Voorheen gebeurde het af en toe dat mensen moesten staan. Nu staat het hele gangpad helemaal vol, iedere rit die ik mee rij.

Door het onbegrijpelijke opheffen van de sneldienst 241 is mijn reistijd met een kwartier toegenomen. Daarnaast is de bus sinds de overgang naar Qbuzz zeer regelmatig te laat en is het weer bomvol in de bus, zodat ik al moet staan als ik opstap in Wijk bij Duurstede. Deze problemen waren opgelost toen Connexxion de busdienst nog verzorgde. Kortom sinds Qbuzz de dienst heeft overgenomen is het dramatisch achteruitgegaan.

De klachten die het OV loket hierover binnenkrijgt, worden doorgestuurd naar de afdeling Utrecht van reizigersvereniging Rover. Deze kan dit probleem vervolgens lokaal onder de aandacht brengen.