



Kwartaalrapportage

1 januari 2016 - 31 maart 2016

1. Voorwoord

Het openbaar vervoer blijft een wondere wereld. Zeker als je niet werkt bij een vervoerder en weinig weet van de 'logica' achter de schermen. Dat merken we dagelijks bij het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer. Dat blijkt ook uit deze rapportage over de maanden januari tot en met maart 2016.

Van de klachten die reizigers in dit eerste kwartaal hebben ingediend, bespreken we twee onderwerpen (in hoofdstuk 3) uitgebreider. Allereerst het studentenreisrecht. Het is logisch dat studenten die klaar zijn met studeren dat reisrecht niet meer hebben. Logisch ook dat misbruik niet getolereerd kan worden. Gewone-mensen-logica anno 2016 zegt echter dat als het mogelijk is op afstand de studiefinanciering te beëindigen het ook mogelijk moet zijn om op afstand een einde te maken aan dat reisrecht. Die logica geldt helaas niet. Het reisrecht kan weliswaar beëindigd worden, maar een student moet naar een automaat om het studentenreisproduct te verwijderen. En vervolgens doet hij er verstandig aan via een website te controleren of dat verwijderen ook feitelijk is gelukt. Hoe moeilijk kun je het maken? We gaan daar in deze rapportage dieper op in.

De tweede trend betreft klachten over tariefsverhogingen. Niemand wil méér betalen voor gelijkblijvende dienstverlening. Het openbaar vervoer is voor sommige groepen reizigers met ingang van 2016 echter duurder geworden, zonder dat ze iets hebben gemerkt van kwaliteitsverbetering. Vanuit de vervoerders zit daar een verklaring achter, die vanuit hun oogpunt solide klinkt. Dat verhaal is vanuit het perspectief van de reizigers niet altijd even begrijpelijk, zeker als de vervoerders het – zoals nog wel eens het geval is – niet of nauwelijks uitleggen. En ze kondigen het vaak niet tijdig aan. Ook hieraan besteden we in deze rapportage aandacht.

Lichtpuntjes zijn er gelukkig ook. Bijvoorbeeld het bericht dat er een speciale OV-chipkaart komt voor toeristen. Een prima idee. Een ander mooi resultaat is de uitkomst van de 'klantenbarometer', een onderzoek van het KPVV-CROW, onder reizigers in het openbaar vervoer. Het openbaar vervoer wordt door de reiziger zeer positief beoordeeld en heeft de hoogste waardering ooit.

Dit is mijn laatste voorwoord bij een kwartaalrapportage van het OV loket. Met ingang van 1 juni start ik een nieuwe uitdaging. Met veel plezier kijk ik terug op de bijna zeven jaar, die ik leiding heb mogen geven aan deze organisatie. Ik dank iedereen die dit mogelijk heeft gemaakt: het team van enthousiaste en betrokken medewerkers, reizigersvereniging Rover, het ministerie van IenM en alle belanghebbenden in de wereld van het openbaar vervoer. Gelukkig is er al een goede opvolger gevonden. Mijn collega Annemarie den Toom neemt het stokje van mij over. Ik ben ervan overtuigd dat zij dit werk met dezelfde overtuiging zal voortzetten en dat het OV loket zijn werk op deze manier zal kunnen voortzetten.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten eerste kwartaal 2016

Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren aan beter openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en door – indien mogelijk – te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven. Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door signaleringen en aanbevelingen in kwartaalrapportages als deze. Dat is onze rol als ombudsman voor beter openbaar vervoer. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van enkele van de resultaten waaraan het OV loket in het eerste kwartaal van 2016 heeft bijgedragen.

Collectieve resultaten

Beëindigen Jaarabonnement Schiphol (JAS)

In onze vorige rapportage hebben we melding gemaakt van de omslachtige procedure van het beëindigen van het Jaarabonnement Schiphol (JAS) van Connexxion. Reizigers konden dit abonnement alleen beëindigen door de OV-chipkaart op te sturen naar de vervoerder. Mede naar aanleiding van onze vragen heeft Connexxion vorig kwartaal een test uitgevoerd om te bekijken of deze abonnementen op afstand beëindigd kunnen worden. Connexxion heeft ons bericht dat het op afstand beëindigen van het JAS inmiddels volledig geïmplementeerd is. Een goede ontwikkeling en een mooi resultaat.

Intercity Haarlem – Alkmaar

In de rapportage over het vierde kwartaal van 2015 schreven we over de Intercity tussen Alkmaar en Haarlem. Sinds de dienstregeling van 2016 stopt de trein niet meer op de tussenstations Uitgeest, Heiloo en Castricum, maar alleen nog maar in Beverwijk. NS heeft voor de dienstregeling 2017 ruimte gevonden om de spits-Intercity van Haarlem naar Alkmaar weer in Heiloo en Castricum te laten stoppen. Deze wijziging gaat in per december 2016. Dit betekent voor veel reizigers een herstel van de oorspronkelijke dienstregeling.

Eerste check-in bij NS bepaalt tarief voor gehele reis

In onze kwartaalrapportage over het tweede kwartaal van 2015 maakten we uitgebreid melding van de problemen voor reizigers nu een groot aantal treinstations is afgesloten met poortjes. Op die stations moeten reizigers die willen overstappen nogal eens door een poortje, zoals op de stations Amsterdam Muiderpoort, Amsterdam-Zuid en Hilversum. Ze moeten dan uit- en weer inchecken. Dit leverde problemen op als reizigers hun reis begonnen in de daluren en overstapten tijdens de spits. Na de overstap gingen zij het volle tarief betalen. NS heeft dit probleem nu opgelost. Reizigers die in de daluren hun reis beginnen, maar in de spitsuren door een overstap opnieuw moeten uit- en inchecken, verliezen hun daltarief niet meer door deze extra check-in. NS laat nu de eerste check-in bepalend zijn voor het tarief van de gehele treinreis, ongeacht of een reiziger tussentijds een extra keer in- of uitcheckt. Een handelwijze die we ook andere spoorvervoerders van harte aanbevelen (zie de aanbevelingen in hoofdstuk 4 van deze rapportage).

Boekenweekgeschenk als treinkaartje

Op zondag 20 maart 2016 mocht iedereen bij NS gratis reizen in de tweede klas op vertoon van het Boekenweekgeschenk (het boek 'Broer' van Esther Gerritsen). Het OV loket ontving een klacht van een visueel gehandicapte, die het Boekenweekgeschenk in de vorm van een luisterboek had. Volgens de NS-voorwaarden mocht hij met het Boekenweekgeschenk in luistervorm niet gratis reizen. De betrokkene voelde zich (volgens het OV loket terecht) gediscrimineerd, omdat het gratis reizen beperkt was tot wie over het Boekenweekgeschenk beschikte in de vorm van een gedrukt exemplaar of een e-book. Wij vroegen NS naar de achtergrond van deze beperking. NS heeft aan ons laten weten hier volgend jaar rekening mee te houden. NS heeft de gedupeerde reiziger een gratis Dagkaart aangeboden.

Individuele resultaten

Veel te vroeg op school

Het OV loket ontving een klacht van ouders van een scholier over lijn 91 van Arriva in Noord-Brabant. Deze buslijn vertrekt uit Mill en rijdt naar Uden. Sinds het ingaan van de nieuwe dienstregeling (medio december 2015) was de vertrektijd veranderd naar 7.17 uur, met een aankomsttijd in Uden van 7.42 uur. De school in Uden begint om 8.45 uur en dit betekent dat scholieren een uur te vroeg op school zijn. De ouders hadden al tweemaal een klacht ingediend bij Arriva en kregen als reactie dat de reismogelijkheden in de middag verbeterd waren en dat de vertrektijden gedurende de dag hetzelfde bleven. Om het probleem op te lossen, vroegen wij Arriva of de betreffende rit aangepast kon worden met een fatsoenlijke aankomsttijd in de ochtend. Arriva was uiteindelijk bereid om een extra bus te laten rijden op deze lijn met als vertrektijd 7.49 uur (Mill) en aankomsttijd 8.14 uur (Uden). Een hele verbetering voor de scholieren.

Slecht advies over abonnement

Een reiziger gaat vijf dagen per week per trein van Assen naar Leeuwarden en weer terug. Om een passend abonnement aan te schaffen, vraagt hij advies aan NS Klantenservice. NS adviseert hem een Traject Vrij abonnement te nemen, kosten: 398,40 euro per maand. Omdat hij al om 7.00 uur in Leeuwarden moet zijn, is het handig om de trein via Meppel te nemen. Na een maand reizen, verlengt hij zijn abonnement. Op dat moment brengt NS extra kosten in rekening (in totaal 462,52 euro). Bij navraag blijkt dit te gaan om extra reiskosten, want Meppel ligt buiten het traject. De vraag is echter: waarom heeft NS hem dat niet eerder verteld en waarom kreeg hij niet het advies een Altijd Vrij Abonnement te nemen? Een dergelijk abonnement kost per maand slechts 60 eurocent meer dan het aangeschafte Traject Vrij abonnement. Bovendien kan de reiziger met het Altijd Vrij abonnement in heel Nederland met de trein reizen.

Nadat de reiziger het Altijd Vrij Abonnement had aangeschaft, diende hij een klacht in bij NS over het advies over het – in feite verkeerde – abonnement en de extra kosten die daarvan het gevolg waren. NS stelde zich in eerste instantie op het standpunt dat het bedrijf de reiziger weliswaar verkeerd had geïnformeerd, maar dat deze ook niet had gevraagd te mogen omreizen. Het OV loket vond deze reactie niet toereikend.

Naar onze mening had NS de klant niet goed geïnformeerd door hem een Traject Vrij abonnement te adviseren terwijl een Altijd Vrij abonnement op dat moment slechts 60 cent duurder was. NS besloot vervolgens de kosten van 462,52 euro aan de reiziger te restitueren.

Gevolgschade toch vergoed

Een reiziger wacht op Rotterdam-Zuidplein op de laatste Interlinerbus 395 van Connexxion richting Zierikzee van 18.30 uur, maar deze komt niet opdagen. Op de borden verdwijnt ook de informatie over deze bus. Verdere informatievoorziening ontbreekt. Omdat er daardoor geen rechtstreekse verbinding met Zierikzee meer is, neemt de reiziger een bus van Arriva richting Oude Tonge om daar over te stappen op de bus van Connexxion richting Zierikzee. De overstaptijd 's avonds in Oude Tonge is maar een paar minuten. Door drukte op de weg is de bus vijf minuten te laat in Oude Tonge, waardoor de reiziger zijn aansluiting mist. Hij moet 55 minuten wachten in Oude Tonge in de vrieskou. Hierdoor mist hij bovendien zijn saxofoonles (30 euro per les). De reiziger dient een klacht in bij Connexxion, maar het bedrijf wijst de schadeclaim af. Hij wendt zich tot het OV loket. De vervoerder kan op grond van de algemene voorwaarden niet aansprakelijk gesteld worden voor gevolgschade. Maar dit traject is voor een reiziger 's avonds niet ideaal. De overstaptijd tussen bus 436 van Arriva richting Oude Tonge en bus 133 van Connexxion richting Zierikzee is slechts twee minuten. De kans op het missen van de aansluiting is dus behoorlijk groot. Je moet als reiziger vervolgens bijna een uur wachten op de volgende bus. Alternatieven zijn er niet. Wij vragen Connexxion daarom coulance om te gaan met deze schadeclaim. Connexxion zegt in een reactie dat de ritgegevens laten zien dat de betreffende rit van lijn 395 wel heeft gereden, maar met een half uur vertraging vanwege grote verkeersdrukke. Deze vertraging had op het digitale display zichtbaar moeten zijn. Omdat de juiste informatie niet zichtbaar was, besluit Connexxion uit coulance de kosten van de gemiste saxofoonles te vergoeden.

3. Trends eerste kwartaal van 2016

Uit de klachten die bij het OV loket binnenkomen, destilleren we elk kwartaal enkele belangrijke knelpunten. Dit kwartaal besteden we aandacht aan de problemen die studenten ervaren bij het stopzetten van hun reisproduct en de algemene stijging van prijzen in het openbaar vervoer. Hierbij is niet zozeer het aantal klachten dat wij ontvangen het uitgangspunt voor de rapportage, maar de impact die een klacht heeft op een reiziger.

Stopzetten studentenreisproduct

Het OV loket heeft in het verleden regelmatig aandacht gevraagd voor een specifieke groep gebruikers van het openbaar vervoer, namelijk studenten. Daarbij ging het onder andere om de grote financiële gevolgen voor studenten van een defecte kaart. Studenten konden als hun kaart defect raakte met hoge reiskosten (voor eigen rekening) geconfronteerd worden. Gelukkig kwam er in januari 2014 het product 'tijdelijk reisrecht' voor studenten. Dankzij dit product kunnen ze bij een defecte kaart toch verder reizen.

Ook in deze rapportage vragen wij aandacht voor grote financiële gevolgen voor studenten. In dit geval treden deze op als het studentenreisproduct niet tijdig wordt stopgezet.

Het studentenreisproduct is onderdeel van de studiefinanciering. Hiermee kunnen mbo-studenten (vanaf 18 jaar) en hbo- of wo-studenten gratis of met korting reizen met het openbaar vervoer. Een student heeft recht op het studentenreisproduct tijdens de nominale studieduur van de opleiding en het eerste jaar daarna, zolang de student staat ingeschreven bij de opleiding en er recht is op studiefinanciering. Voor de meeste opleidingen is dit in totaal vijf jaar. Daarna moet de student zelf het studentenreisproduct stopzetten. En hier gaat het nogal eens mis.

Studenten denken hun studentenreisproduct te hebben stopgezet, maar dat blijkt dan soms niet zo te zijn. Ze worden dan geconfronteerd met een boete van DUO wegens het te laat stopzetten van hun studentenreisproduct. Deze boete bedraagt 97 euro per halve maand. Ook bij het OV loket komen hierover klachten binnen. Wij proberen studenten te helpen, maar in de praktijk blijkt dit erg lastig te zijn. Het OV loket heeft hierover contact met de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR), die belast is met de digitale administratie van het reisproduct.

Hoe ontstaan de problemen precies? Het stopzetten gaat in twee fasen. Eerst moet de student via de website van DUO zijn studentenreisproduct stopzetten. Daarna moet de student het studentenreisproduct bij een ophaalautomaat van zijn OV-chipkaart verwijderen. Op de site van DUO staat hierover het volgende:

Zet je studentenreisproduct stop vóór of op de 5e werkdag van de 1e maand waarin je er geen recht meer op hebt. Je mag vanaf de 1e dag van die maand al niet meer met je studentenreisproduct reizen. Zet je te laat stop, dan kost je dat € 97,- per halve maand.

Ook op de site van studentenreisrecht staat de procedure uitgebreid beschreven. Toch kan het dan nog fout gaan. Een student meldde ons:

Er is bij mij een schuld ontstaan in Mijn DUO wegens een onjuiste stopzetdatum van mijn reisproduct. Hier ben ik het niet mee eens omdat ik mijn studentenreisproduct wel op tijd had opgezegd. Ik heb al meerdere malen bezwaar ingediend bij de volgende instanties: studentenreisproduct.nl (correctie stopzetdatum), studentenreisproduct.nl (bezwaar stopzetdatum), DUO (bezwaar tegen chipkaartschuld). Ik ben het niet eens met de schuld en op mijn bezwaren krijg ik niet de gewenste reactie.

Een andere oud-student schreef ons:

Op 16 december kreeg ik een brief van DUO dat ik rekeningen had openstaan voor het niet stopzetten van mijn studentenreisproduct. Toen ik belde met DUO bleek dat mijn studentenreisproduct nooit was stopgezet en dat ik daardoor boetes had gekregen. Ik had berichten ontvangen op mijnduo.nl, maar deze website heb ik na mijn opleiding niet meer bezocht. Al met al kwam het er op neer dat het studentenreisproduct nog steeds actief was en dat ik dit zo spoedig mogelijk moest stopzetten. Ik vind dit raar, want ik weet voor 99,9 procent zeker dat ik dit product de ochtend van 25 juli heb stopgezet bij het station in Aalten. Dit vertelde ik de mevrouw van DUO ook, maar zij kon dit niet nakijken. Dat zou alleen de instantie kunnen die de OV-chipkaart beheert. Na veel heen en weer gebel kwam het er op neer dat ik 194 euro boete per maand open had staan (augustus, september, oktober, november en december), een kleine 1.000 euro boete, terwijl ik eigenlijk niks verkeerd heb gedaan.

Trans Link Systems liet ons weten dat de medewerker van DUO dit inderdaad niet kan zien. Als het stopzetten goed is gegaan zorgt Trans Link Systems voor een melding hiervan via RSR aan DUO.

Als het OV loket zulke klachten voorlegt bij de RSR blijkt dat deze instantie vaak geen mogelijkheden heeft iets te doen met de boete die DUO heeft opgelegd. Studenten wordt erop gewezen dat ze via 'Mijn DUO' moeten controleren of het stopzetten goed gegaan is. De verantwoordelijkheid ligt bij de student. Slechts in uitzonderlijke omstandigheden kan iets gedaan worden met de stopzetdatum van het studentenreisproduct en kan de DUO-boete verlaagd worden.

Verder kan het ingewikkeld worden als een student het gewenste proces van stopzetten niet kan doorlopen. Wij ontvingen een klacht van een student die wilde stopzetten, maar ze bleek haar OV-chipkaart verloren te hebben. Ze had de kaart amper gebruikt en het laatste jaar al helemaal niet meer. Wat doe je dan? Direct bellen met DUO, bellen met Klantenservice OV-chipkaart, kijken op de site van Studentenreisrecht. De kaart werd op 'vervallen' gezet, maar toch kreeg de student boetes van DUO. Ze wist niet dat het studentenreisproduct zelf ook nog stopgezet moest worden bij een oplaadautomaat. Uiteindelijk is ze er met hulp van het OV loket in geslaagd om via RSR de stopzetdatum gecorrigeerd te krijgen en werd de boete van DUO verlaagd.

We constateren dat studenten boetes van DUO krijgen die kunnen oplopen tot honderden en soms duizenden euro's vanwege het te laat stopzetten van het studentenreisproduct. Studenten ervaren dit als onterecht en vertellen ons regelmatig dat ze het studentenreisproduct wel hebben stopgezet bij een automaat. Daarna vergeten ze nogal eens op de site van DUO bij hun eigen gegevens te controleren of dit goed is gegaan.

Sommige oud-studenten reizen doelbewust door met hun studentenreisproduct. Ze nemen een eventuele boete voor lief, omdat deze goedkoper zou zijn dan het aanschaffen van een OV-abonnement. Minister Bussemaker (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) heeft daarom de Aanpassingswet Studiefinanciering BES 2 ingediend, waarin wordt voorgesteld om per 1 januari 2017 de boete te verhogen van 97 euro naar 150 euro per halve maand. Het wetsvoorstel is momenteel in behandeling bij de Tweede Kamer.

Het OV loket vindt het logisch dat studenten die frauderen beboet worden. Maar er is een grote groep die zich niet realiseert dat hun studentenreisproduct nog doorloopt. Zij hebben hun studentenreisproduct via de website stopgezet en bij de automaat hun product van de kaart gehaald, maar hierbij is iets fout gegaan. Sommigen realiseren zich niet dat ze nog naar een automaat moeten om het product van de kaart te verwijderen. Volgens Trans Link Systems (het bedrijf dat de OV-chipkaart uitgeeft) zou de handeling bij de automaat om het product stop te zetten in één keer goed moeten gaan. Uit de automaat komt echter geen bonnetje als bewijs.

De communicatie rondom het stopzetten van het studentenreisproduct laat te wensen over. Een student moet via Mijn DUO controleren of het studentenreisproduct daadwerkelijk is stopgezet na de handeling bij de automaat. Dit kan de student binnen maximaal vijf werkdagen controleren. Het kan dus zijn dat de stopzetting na een dag al zichtbaar is, maar het kan ook vijf dagen duren. In het Mijn OV-chipkaart account op www.ovchipkaart.nl is ook zichtbaar of het product beëindigd is en op welke datum. Dit alles betekent dat een student actief achter een bevestiging aan moet. Dat is in deze tijd, waarin je vaak automatisch een melding krijgt als je een handeling hebt verricht of iets gewijzigd hebt, bijzonder. Juist deze doelgroep is dat gewend. Het zou logischer zijn om een reisrecht op afstand stop te kunnen zetten, zonder met de OV-chipkaart naar een automaat te moeten.

RSR heeft ons laten weten dat er een coulanceregeling is voor studenten als ze onomstotelijk kunnen bewijzen dat ze geprobeerd hebben hun studentenreisrecht stop te zetten en dat er daarna niet meer gereisd is. Dan wordt de stopzetdatum gecorrigeerd. Het probleem is dat studenten vaak geen aantoonbaar bewijs kunnen overleggen. De handeling bij de automaat kan dan niet geverifieerd worden en er kunnen fouten gemaakt worden bij het stopzetten.

Wij vragen de vervoerders en overheid (DUO) gezamenlijk naar een oplossing te kijken en coulant te zijn en naar het reisgedrag van de (ex)student te kijken om te zien wanneer het studentenreisrecht voor het laatst is gebruikt. Als de student kan aantonen dat hij niet meer doorgereisd heeft op het studentenreisproduct kan die datum als stopdatum gebruikt worden en zouden in zulke gevallen de boetes van DUO kunnen vervallen.

Per 1 januari 2017 krijgt een grote groep minderjarige mbo-studenten ook recht op een studentenreisproduct. Wij hopen dat voor die tijd de regeling voor het stopzetten van het studentenreisproduct eenvoudiger is geworden (zie ook onze aanbevelingen in hoofdstuk 4 van deze rapportage).

Prijsstijgingen openbaar vervoer

Het OV loket heeft in het eerste kwartaal van 2016 relatief veel klachten ontvangen over hogere prijzen van het openbaar vervoer. Deze klachten hebben niet alleen betrekking op NS, maar ook op andere OV-bedrijven. Reizigers begrijpen niet waarom prijzen in januari soms aanzienlijk zijn verhoogd, terwijl de algemene inflatie laag is en de dienstverlening niet merkbaar is verbeterd.

Het OV loket heeft op basis van klachten van reizigers de indruk dat veel reizigers onvoldoende geïnformeerd zijn over de redenen van een – soms toch wel forse – tariefsverhoging. Daarbij komt dat de redenen voor een tariefsverhoging vanuit het oogpunt van de individuele reiziger soms slecht te begrijpen zijn. Hierdoor ontstaat voor veel reizigers het beeld van een grote willekeur in het tarievenbeleid.

Het OV loket wijst reizigers met een klacht over de tarieven van NS altijd op de tariefbepalingen in de (openbare) vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. NS mag de tarieven van de meeste kaarten (gemiddeld over alle kaarten) elk jaar niet verder verhogen dan met het inflatiepercentage plus de stijging van de gebruiksvergoeding die NS aan ProRail betaalt voor het gebruik van het spoor. Elk jaar controleert een accountant namens de overheid de berekening van NS.

Het OV loket heeft de OV-bedrijven geconfronteerd met de klachten en een verklaring gevraagd. Dat geldt bijvoorbeeld voor klachten als deze (betrekking hebbend op NS):

Ik heb al jaren een Traject Vrij abonnement voor Delft – Den Haag Centraal en reis in de regel vanaf Delft Zuid. Het tarief voor het stukje Delft Zuid – Delft (en dan door naar Den Haag) maakte tot 1 januari 2016 niets uit; je kocht als het ware een abonnement voor de stad. Hetzelfde gold voor Den Haag: of je nu naar Hollands Spoor ging of naar Centraal maakte niets uit. Na 1 januari 2016 dus wel! En dat merk je pas aan het eind van de maand als je een factuur krijgt. Mij kost dit geintje bijna 70 euro over januari en de wijziging van het traject kan pas 1 maart ingaan, dus ook over februari moet ik fors meer betalen. Het gewijzigde traject (vanaf Delft Zuid) is 4 euro duurder. Bij navraag vertelden NS-medewerkers op het infocentrum op station Hollands Spoor dat zij er ook "bij toeval achter zijn gekomen" dat er iets gewijzigd was.

Ik reis meerdere keren per week van Zoetermeer-Oost naar Voorburg. Enkele reis voltarief was in 2015 2,40 euro. Na 1 januari 2016 rekent NS 2,70 euro. Dat is een verhoging met ruim 10 procent. Dat is veel, zeker voor zo'n kort traject, waarop vaak sprake is van een volle en te late trein, of nog erger: te vroeg weggrijden.

Bij NS blijken verschillende ontwikkelingen tegelijkertijd van invloed te zijn op de tarieven met ingang van 2016. Volgens het OV-bedrijf ligt de prijsstijging van NS-vervoerbewijzen en abonnementen tussen de 2,09 procent (enkele reizen en dagretours) en 2,20 procent (Traject Vrij, Voordeelurenabonnement, Grensabonnement, Altijd Vrij). Van bepaalde abonnementen (zoals Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Dal Vrij en Kids Vrij) zijn de prijzen ongewijzigd gebleven.

Dat is geen verklaring voor het feit dat sommige reizigers met veel grotere tariefsverhogingen tot zelfs 20 procent worden geconfronteerd. Het OV loket heeft onderzocht hoe dat zit.

Een belangrijke oorzaak voor de prijsstijgingen die sommige reizigers ervaren is de aanpassing van de zogeheten tariefeenheden. Sinds 1 januari 2016 moet er tussen stations minimaal één tariefeenheid zitten. Voorheen vielen bijvoorbeeld de stations Hilversum en Hilversum Mediapark binnen eenzelfde tariefeenheid. Dat betekende dat het qua tarief niets uitmaakte of een reiziger van Amsterdam naar Hilversum of van Amsterdam naar Hilversum Mediapark reisde. Nu maakt dat wel verschil en is de ene reis duurder dan de andere.

NS zegt dat het deze wijziging in de tariefstructuur voor de reiziger budgetneutraal heeft willen uitvoeren. Het feit dat sommige trajecten duurder zijn geworden, is gecompenseerd door andere trajecten goedkoper te maken. Voor een reiziger die duurder uit is, kan het in de praktijk fors in de papieren lopen. Bij een incidentele retourreis kan het gaan om 20 of 60 eurocent (plus of min), maar voor regelmatige reizigers en houders van trajectabonnementen kan dit positieve of negatieve verschil oplopen tot tientallen euro's.

Het OV loket ontving ook klachten over prijsstijgingen bij andere vervoerders, vooral van abonnementhouders.

Mijn zoon heeft een abonnement Altijd Vrij Zuidwest Friesland. Hij maakt gebruik van de Q-liner 315 van Joure naar Groningen. Het kwartaalabonnement kostte tot voor kort 290 euro. De prijs van dit abonnement is echter verhoogd naar 356 euro. Ik vind dit een buitenproportionele verhoging. Ik heb hierover contact gezocht met Arriva klantenservice en heb daar tekst en uitleg gevraagd. Ik blijf echter met een enorm slecht gevoel zitten. Hoe kan er een prijsverhoging van 66 euro (23 procent) plaatsvinden?

Mijn jaartrajectkaart van Arriva voor de trein is van 1.842 euro naar 1.922,40 euro gegaan voor het traject Buitenpost – Groningen. Dat is volgens mij in geen verhouding. Wat kan ik hier tegen doen?

Het OV loket heeft Arriva gevraagd waarom deze prijsstijgingen zo fors zijn (in beide gevallen meer dan 20 procent). De eerste reactie van de vervoerder luidde: "De prijzen worden vastgesteld in samenspraak met de concessieverlener". Arriva kon geen inhoudelijke toelichting geven over de redenen van deze forse stijging (zijn er bijzondere omstandigheden, zijn er nieuwe bussen gekocht, gaan de bussen vaker rijden, komt er wifi in de bus?)

De provincie Friesland als concessieverlener liet ons weten dat er in voorgaande jaren geen onderscheid werd gemaakt in prijs van de gewone streekbussen en de Q-liners. Omdat de Q-liners meer kwaliteit bieden qua zitcomfort en omdat het een rechtstreekse verbinding is, is voor 2016 een onderscheid gemaakt in de tarieven. De concessieverlener wees erop dat het ROCOV (vertegenwoordiger van de consumenten) had ingestemd met de prijsverhoging. Toen wij navraag deden bij het ROCOV bleek dat men had ingestemd met differentiatie van de prijs tussen de gewone bussen en de Q-liners, maar toen nog niet op de hoogte was van de specifieke tariefhoogte. De provincie Friesland heeft toegezegd om volgend jaar extra kritisch te zullen kijken naar deze grote prijsverschillen.

De prijsverhoging van de jaartrajectkaart voor het traject Buitenpost – Groningen loopt volgens de concessieverlener in de pas met de door NS gehanteerde prijsverhogingen.

Ik koop maandelijks het Amstelland Vrij maandabonnement van Connexxion. Deze maand betaal ik hiervoor 108,50 euro in plaats van 99 euro. Dat prijsverschil (bijna 10 procent) vind ik belachelijk veel. Mijn reiskostenvergoeding stijgt niet, dus komen deze kosten geheel voor mijn rekening. Is deze prijsstijging wel reëel?

Connexxion heeft ons laten weten dat het Amstelland Vrij Maand abonnement een lage instapprijs had om reizigers te trekken die veel binnen Amstelland reizen en dit nog steeds op saldo doen. Inmiddels is gebleken dat houders van dit abonnement zoveel reizen dat er volgens Connexxion sprake is van 'overbenutting'. Als er saldotarieven naast gehouden worden, reist men voor veel meer dan de waarde van 99 euro. Connexxion zegt de prijs van het abonnement aangepast te hebben om het 'beter passend te maken bij het feitelijke gebruik'.

Het OV loket vindt het niet uit te leggen aan reizigers dat een abonnement zoveel duurder wordt alleen omdat het zo succesvol is en Connexxion het reisgedrag van de reizigers verkeerd heeft ingeschat. Connexxion noemt als argument dat reizigers voor meer dan de prijs van het abonnement reizen (99 euro), maar dat is toch juist de reden waarom mensen die veel reizen een abonnement kopen en geen losse kaartjes?

4. Aanbevelingen

Op grond van de binnengekomen klachten doet het OV loket als ombudsman voor beter openbaar vervoer elk kwartaal aanbevelingen. Deze zijn bedoeld voor concessieverlenende overheden en OV-bedrijven. Ze zijn erop gericht de kwaliteit van het openbaar vervoer voor brede groepen reizigers te verbeteren en daarmee de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer te vergroten. Onderstaande aanbevelingen zijn vooral gebaseerd op de klachten die in het eerste kwartaal van 2016 bij ons binnenkwamen.

1. Maak de procedure voor het stopzetten van een studentenreisproduct veel eenvoudiger.

Een student die zijn studie beëindigt, verliest met het recht op studiefinanciering ook zijn studentenreisrecht. Studenten moeten het reisproduct zelf stopzetten bij een automaat en ook controleren (via de DUO-website of via de site van de OV-chipkaart) of dit is gebeurd. Zij worden niet geattendeerd of het goed of fout is gegaan. Lukt dit stopzetten om technische redenen niet en merkt de student dit niet, dan kan de boete snel oplopen. Het OV loket vindt deze procedure omslachtig en pleit voor een snelle vereenvoudiging, het liefst in de vorm van het op afstand stopzetten van het reisrecht.

2. Wees coulant voor studenten zolang de procedure voor het stopzetten van een studentenreisproduct niet is vereenvoudigd.

Bij het studentenreisrecht zijn verschillende instanties betrokken en het stopzetten van het studentenreisproduct is omslachtig (zie hierboven). De bestaande coulanceregeling van de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) vraagt de student om te bewijzen dat hij het reisrecht op de juiste manier heeft stopgezet. Omdat dit erg lastig is om aan te tonen, pleit het OV loket voor coulance, niet alleen voor studenten die kunnen aantonen dat ze geprobeerd hebben hun studentenreisproduct te beëindigen maar ook voor studenten die dit niet kunnen aantonen maar wel kunnen aantonen dat ze in de tussentijd geen gebruik meer gemaakt hebben van hun studentenreisrecht.

3. Zorg ervoor dat overstappen niet leidt tot een hoger tarief.

Op stations met gesloten toegangspoortjes moeten overstappende reizigers soms eerst uitchecken en dan weer inchecken met hun OV-chipkaart. Soms wordt een hoger tarief berekend als het eerste deel van de reis buiten de spits heeft plaatsgevonden en het tweede deel in de spits. NS heeft besloten dat de eerste check-in bepalend is voor het tarief van de gehele treinreis. Het OV loket beveelt deze benaderingswijze aan bij de andere spoorvervoerders.

4. Wees voorzichtig met – en communiceer goed over – prijsverhogingen.

Grote groepen reizigers zijn begin 2016 geconfronteerd met kosten van het OV die sterker stegen dan de inflatie. Uit klachten komt naar voren dat de informatievoorziening beter had moeten zijn. Er is wat uit te leggen als een abbonementhouder met een prijsstijging van 10 of 20 procent wordt geconfronteerd. Daarnaast is het goed terughoudend te zijn met tariefsverhogingen en veranderingen in de tariefstructuur, waardoor sommige groepen reizigers duurder en andere goedkoper uit zijn. Voor veel burgers is het openbaar vervoer een min of meer vaste kostenpost, die niet door een gedragswijziging te beïnvloeden is.

5. Cijfers eerste kwartaal 2016

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van klachten die in het eerste kwartaal van 2016 bij het OV loket werden ingediend. Dit overzicht is voorzien van een inhoudelijke toelichting. In totaal heeft het OV loket in de eerste drie maanden van het jaar 1.203 klachten ontvangen.

Tabel 1. Klachten per categorie

| Klachten per categorie per maand | januari | februari | maart | Totaal | % |
|----------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Boetebeleid | 15 | 11 | 9 | 35 | 2,9 |
| Dienstregeling | 34 | 26 | 12 | 72 | 6,0 |
| Dienstuitvoering | 190 | 150 | 99 | 439 | 36,5 |
| Informatievoorziening | 31 | 11 | 8 | 50 | 4,2 |
| Personeel | 16 | 19 | 23 | 58 | 4,8 |
| Station- en haltevoorziening | 33 | 22 | 15 | 70 | 5,8 |
| Veiligheid en overlast | 6 | 2 | 9 | 17 | 1,4 |
| Vervoermiddel | 16 | 11 | 10 | 37 | 3,1 |
| Vervoersbewijs | 214 | 112 | 99 | 425 | 35,3 |
| Totaal | 555 | 364 | 284 | 1.203 | 100,0 |

Tabel 2. Klachten per vervoerder

| Maand / Vervoerder | januari | februari | maart | Totaal | % |
|--------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| 9292 | 4 | 1 | 0 | 5 | 0,4 |
| Arriva | 54 | 28 | 28 | 110 | 8,8 |
| Breng | 7 | 2 | 2 | 11 | 0,9 |
| Connexxion | 27 | 15 | 12 | 54 | 4,3 |
| EBS | 4 | 0 | 1 | 5 | 0,4 |
| GVB | 13 | 23 | 10 | 46 | 3,7 |
| Hermes | 4 | 5 | 3 | 12 | 1,0 |
| HTM | 11 | 5 | 4 | 20 | 1,6 |
| KS OV-chipkaart | 55 | 34 | 35 | 124 | 10,0 |
| NS | 336 | 224 | 141 | 701 | 56,3 |
| NS Fiets | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,2 |
| NS International | 5 | 3 | 4 | 12 | 1,0 |
| OV-fiets | 5 | 4 | 0 | 9 | 0,7 |
| Qbuzz | 9 | 4 | 9 | 22 | 1,8 |
| RET | 5 | 4 | 12 | 21 | 1,7 |
| Syntus | 8 | 6 | 10 | 24 | 1,9 |
| U-OV | 7 | 11 | 19 | 37 | 3,0 |
| Veolia | 13 | 3 | 10 | 26 | 2,1 |
| Totaal | 570 | 375 | 301 | 1.246 | 100,0 |

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

| Categorie / Vervoerder | Boetebeleid | Dienstregeling | Dienstuitvoering | Informatievoorziening | Personeel | Station- en haltevoorziening | Veiligheid en overlast | Vervoermiddel | Vervoersbewijs | Totaal | % |
|------------------------|-------------|----------------|------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|------------------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
| 9292 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0,4 |
| Arriva | 5 | 10 | 48 | 1 | 7 | 5 | 1 | 3 | 30 | 110 | 8,8 |
| Breng | 0 | 0 | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 | 0,9 |
| Connexxion | 3 | 10 | 20 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 15 | 54 | 4,3 |
| EBS | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0,4 |
| GVB | 1 | 7 | 10 | 1 | 5 | 5 | 0 | 1 | 16 | 46 | 3,7 |
| HTM | 3 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 7 | 20 | 1,6 |
| Hermes | 0 | 1 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 12 | 1,0 |
| KS OV-chipkaart | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 116 | 124 | 10,0 |
| NS Fiets | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,2 |
| NS International | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 12 | 1,0 |
| NS | 13 | 34 | 306 | 29 | 11 | 52 | 14 | 23 | 219 | 701 | 56,3 |
| OV-fiets | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 9 | 0,7 |
| Qbuzz | 0 | 1 | 14 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 22 | 1,8 |
| RET | 3 | 2 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 8 | 21 | 1,7 |
| Syntus | 1 | 2 | 8 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 9 | 24 | 1,9 |
| U-OV | 0 | 3 | 11 | 0 | 18 | 1 | 0 | 0 | 4 | 37 | 3,0 |
| Veolia | 6 | 2 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 26 | 2,1 |
| Totaal | 35 | 75 | 457 | 50 | 58 | 74 | 17 | 37 | 443 | 1.246 | 100,0 |

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

In de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs ontvingen wij de meeste klachten. De categorie Vervoersbewijs wordt besproken bij tabel 4.

De klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan voornamelijk over vertragingen, uitgevallen ritten en capaciteitsproblemen. De meeste klachten binnen deze categorie werden ingediend over NS, namelijk 306.

Nog steeds klagen veel reizigers over volle treinen. Na een oproep van staatssecretaris Dijkema (Infrastructuur en Milieu) heeft NS maatregelen genomen om de drukte in de treinen tegen te gaan, onder andere door het inzetten van nieuw materieel en van bussen op drukke trajecten. Ook wordt met hogescholen en universiteiten gesproken over de mogelijkheden van het spreiden van lestijden, zodat minder studenten in de spits reizen. Deze plannen leiden tot weerstand vanuit de studenten.

Koplopers qua problemen met de dienstuitvoering zijn opnieuw de trajecten in Noord-Holland. NS laat sinds 22 februari 2016 vanaf de stations Amsterdam Sloterdijk, Krommenie-Assendelft en Castricum spitsbussen rijden om de treinen te ontlasten. Reizigers die kiezen voor de bus krijgen een consumptiebon als compensatie voor de langere reistijd.

Normaal ben ik niet iemand die snel klaagt, maar omdat dit een bijna dagelijks probleem aan het worden is, wil ik dit toch kenbaar maken. Op het traject Krommenie – Assendelft – Amsterdam rijden veel treinen niet. Vanmorgen is dit weer het geval. Diverse treinen vallen uit. De treinen die wel rijden hebben een flinke vertraging en ze zijn ook nog eens overvol. We zijn geen kudde schapen die in een overvol hok kunnen worden gepropt, maar reizigers die een flink bedrag voor een treinreis betalen.

Het OV loket ontving het eerste kwartaal van 2016 een aantal klachten over de Intercity naar Alkmaar, die soms niet verder rijdt dan Wormerveer. NS kiest er soms voor om bij vertragingen de trein niet tot het eindpunt (Alkmaar) door te laten rijden.

De trein van 18.09 uur op traject Amsterdam Sloterdijk naar Uitgeest was 10 minuten vertraagd. Deze trein werd weer bij Wormerveer uit de dienstregeling gehaald met als gevolg nog meer vertraging plus een overvolle vertraagde trein van 18.23 uur. De reiziger is weer de dupe.

Het OV loket geeft klachten over vertragingen en capaciteit maandelijks door aan de vervoerders waarop de klachten betrekking hebben.

Bij de stads- en streekvervoerders vallen enkele zaken op. Over Arriva ontvingen we 104 klachten. Dit is het hoogste aantal van de stads- en streekvervoerders. Connexxion, GVB en U-OV volgen met 48, 41 en 32 klachten. De klachten over Arriva hebben voornamelijk betrekking op de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. Een aantal klachten over Arriva in de categorie Vervoersbewijs wordt besproken bij tabel 4.

De klachten over Arriva in de categorie Dienstuitvoering gaan voornamelijk over vertragingen, aansluitingen en uitgevallen ritten van trein en bus. Er zijn geen lijnen of trajecten die er qua aantallen bovenuit steken. Wel geven reizigers aan dat de problemen dagelijks voorkomen en al langer spelen. Zo ook onderstaande klacht van begin januari.

De problemen met lijn 5 in Tilburg Noord (volle bussen en uitvallende bussen) zijn al vanaf december 2014 bij Arriva bekend. Mijn zoon moest regelmatig lopend naar school als de bus niet reed. In oktober 2015 kregen we eindelijk gehoor. Tot mijn verbazing werd door Arriva gezegd dat men er géén erg in had dat dit probleem al zolang speelde. Raar, want er is met het reizigersoverleg in Noord-Brabant over dit probleem gesproken. Begin oktober hebben ze een pilot gehouden en sinds begin november is een extra bus ingezet. Vandaag waren beide bussen er niet om 8.13 uur. Met het gevolg dat mijn zoon te laat was op zijn examen. Hij kon het te voet niet halen. Het vertrouwen in Arriva is weg.

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan Arriva. De problemen op lijn 5 in Tilburg zijn bij het OV-bedrijf bekend. Om een deel van de problemen op te vangen, heeft Arriva tussen 2 november en 11 december 2015 een extra bus laten rijden. Vanaf 20 januari zou deze extra bus opnieuw ingezet worden. We houden hierover contact met de klager om te kunnen beoordelen of dit inderdaad gebeurt en of het een oplossing biedt.

Het OV loket ontving in het eerste kwartaal van 2016 74 klachten in de categorie Station- en haltevoorziening. In deze categorie werd het trefwoord 'poortjes' het vaakst toegekend. Het OV loket stuurt periodiek een overzicht met alle klachten over poortjes naar NS. Dit zijn onder andere klachten over poortjes die niet (goed) werken en klachten over de plaatsing van poortjes.

NS doet de poortjes dicht op station Leiden. Op zondagochtend vroeg gaat het poortje niet voor me open, nou ja, half open. Dan sta je daar mooi ingesloten op het station met je vouwfiets aan de hand, dus even snel achter iemand aanlopen is er niet bij. Moet je bij een praatpaal hulp inroepen, want het informatieloket is op dat vroege tijdstip nog onbemand en vervolgens wordt het poortje van afstand voor je geopend. Inmiddels stond ik aan de andere kant dan waar ik er eigenlijk uit had gewild. Dus moest ik omrijden om op de gebruikelijke route te komen om naar mijn werk te gaan.

Het probleem is dat de poortjes op de stations Bijlmer Arena en Duivendrecht niet goed functioneren wegens de grote toestroom in de ochtend- en avondspits. Het is niet duidelijk te zien of je goed hebt in- of uitgecheckt. Soms hoor je een piep, soms niet. Staat er nog 'tot ziens' van de voorganger of is het van mijn pas? Het is niet duidelijk. Ik vind het heel vervelend dat dit mij geld gaat kosten.

In het eerste kwartaal van 2016 werden 50 klachten ingediend in de categorie Informatievoorziening. De trefwoorden die vaak werden toegekend zijn 'reisplanner' en 'website'. De meeste klachten staan op naam van NS. Eind 2015 ging de nieuwe website van NS na een proefperiode in de lucht. Uit de klachten bleek dat veel reizigers moeten wennen aan de nieuwe vormgeving van de website en de reisplanner. Dat reizigers nu via een contactformulier op de site rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij NS, vindt het OV loket een positieve ontwikkeling.

Ik ben ontevreden over de nieuwe website van NS. De drie dingen die ik voorheen in 99 procent van de gevallen nodig had, waren rechtsonder in één oogopslag te vinden: stremmingen, reisplanner en prijs. Allemaal veel lastiger te vinden. Ik hoor meer mensen hierover.

Het OV loket stuurt klachten over de nieuwe site naar NS, zodat het bedrijf dit kan meenemen in de evaluatie van de website en indien nodig de site op onderdelen kan aanpassen.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

| | Aanschaf | Abonnementscombinaties | Administratiekosten/incasso | Afschaffing papieren kaartje | Balietoeslag | Blokkeren/deblokkeren | Defecte kaart | Fietsen, bagage, huisdieren mee | Geldigheid | In- en uitchecken | Informatievoorziening | Kaartautomaten | Klantenservice | Klassewissel | Kortingsproducten | Kosten van de kaart | Ongebruikte vervoersbewijzen | Ophalen reisproduct | Opladen/automatisch opladen | Opzeggen/verlengen/overzetten | Reizen in groepsverband | Restitutie | Tariefhoogte | Toegankelijkheid | Toeslagen | Vrij reizen | Totaal |
|------------------|-----------|------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------|-----------------------|---------------|---------------------------------|------------|-------------------|-----------------------|----------------|----------------|--------------|-------------------|---------------------|------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------|--------------|------------------|-----------|-------------|------------|
| Arriva | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 18 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| Connexxion | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| EBS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GVB | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 3 | 0 | 0 | 0 | 29 |
| HTM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| KS OV-chipkaart | 6 | 0 | 10 | 0 | 1 | 4 | 14 | 0 | 32 | 5 | 3 | 0 | 3 | 0 | 1 | 33 | 0 | 8 | 18 | 29 | 0 | 32 | 5 | 0 | 0 | 0 | 204 |
| NS International | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| NS | 21 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 40 | 38 | 13 | 3 | 8 | 4 | 40 | 1 | 1 | 13 | 5 | 27 | 2 | 58 | 70 | 1 | 2 | 7 | 363 |
| OV-fiets | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Qbuzz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RET | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| Syntus | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| U-OV | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Veolia | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 15 |
| Totaal | 39 | 4 | 13 | 2 | 1 | 4 | 15 | 3 | 89 | 84 | 24 | 4 | 13 | 4 | 53 | 36 | 1 | 23 | 23 | 58 | 2 | 139 | 114 | 1 | 2 | 8 | 759 |

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

In tabel 4 wordt een uitsplitsing gegeven van de klachten binnen de categorie Vervoersbewijs. Deze klachten gaan voor het grootste deel over de OV-chipkaart.

Zoals blijkt uit tabel 1 werden er in het eerste kwartaal 425 klachten ingediend in de categorie Vervoersbewijs. De trefwoorden die binnen de categorie Vervoersbewijs het vaakst werden toegekend zijn 'restitutie', 'tariefhoogte', 'geldigheid' en 'in- en uitchecken'.

De klachten over restitutie zijn divers van inhoud. Reizigers klagen onder meer over het terugvragen van reissaldo als er iets is misgegaan met uitchecken, ten onrechte geïnde abonnementsgelden of het terugvragen van saldo van een verlopen of gestolen kaart.

Als een OV-chipkaart niet meer geldig is, kunnen reizigers tot een jaar na afloop van de kaart, hun saldo dat nog op de kaart staat terugvragen bij klantenservice OV-chipkaart. Wat gebeurt er als je daar twee dagen te laat achter komt?

Geen recht op restitutie van een twee dagen te laat aangemelde verlopen anonieme OV-kaart. De Consumentenbond kan me niet helpen. De medewerker van Klantenservice OV-chipkaart kan niets voor me doen. "U bent te laat, meneer". Ik vind dit ongehoord bot.

Hoewel de regels duidelijk zijn, waren wij van mening dat het erg zuur was dat deze reiziger zijn geld niet terugkreeg. Wij hebben contact opgenomen met Klantenservice OV-chipkaart en gevraagd om een uitzondering te maken. Gelukkig was Klantenservice OV-chipkaart hiertoe bereid. Een bedrag van 10,64 euro is uit coulance overgemaakt naar de reiziger.

Nog meer goed nieuws: Klantenservice OV-chipkaart heeft aangekondigd dat de regeling versoepeld gaat worden. In onze volgende kwartaalrapportage melden wij hier meer over.

Het OV loket heeft veel klachten ontvangen van houders van zogeheten Voordeelurenkaarten over het beperken van de NS-samenreiskorting vanaf 1 januari 2016. Samenreiskorting wil zeggen dat de NS-abonnementhouder in de daluren maximaal drie personen met 40 procent korting mag laten meereizen.

Deze versoering heeft op de houders van een Voordeelurenkaart grote impact. In de middagspits (tussen 16.00 en 18.30 uur) kunnen zij geen medereizigers met korting meenemen, waar dit voorheen wel kon. Abonnementhouders kunnen zelf wel de hele dag (vanaf 9.00 uur) met korting reizen. Ook over het late tijdstip waarop deze wijziging werd meegedeeld (eind december 2015) werd geklaagd.

De beperking van de samenreiskorting wordt door houders van een Voordeelurenkaart als een verslechtering van hun abonnement gezien.

Op 21 december 2015 ontvingen wij een brief van NS met de mededeling dat de tijden van de samenreiskorting van de 'oude' Voordeelurenkaart worden gelijkgetrokken met die van het Dal Korting Abonnement. Mijn klacht is dat ons, houders van het 'oude' Voordeelurenabonnement, destijds is beloofd dat er nooit (!) iets zou veranderen aan de voorwaarden. Dit is nu wel gebeurd! Ik heb gebeld met NS. De medewerkster deelde mij mee dat er heel veel klachten waren. Daarna heb ik op het contactformulier van NS geschreven dat er nu wèl iets gewijzigd wordt in de voorwaarden èn ook dat ik de berichtgeving hierover rijkelijk laat vind: de maatregel ging al op 1 januari 2016 in.

Per 1 januari 2016 kan ik met mijn NS-Voordeelurenkaart mijn echtgenote na 15.30 uur niet meer met meereiskorting meenemen. Dat kan pas weer na 18.30 uur. Dat is knap vervelend, want daardoor voelen wij ons genoodzaakt om ergens tegen hogere kosten te gaan dineren, want het wordt te laat om thuis nog warm eten klaar te maken. Wij kunnen ons dat niet permitteren en zullen om deze reden veel minder vaak met de trein reizen. Dan dus maar weer met de auto.

NS meldt ons dat de voorwaarden voor de Voordeelurenkaarthouders niet zijn veranderd. Alleen voor degene die meereist met korting verandert er wat, omdat die voorwaarden zijn gelijkgetrokken met de andere kortingskaartproducten van NS.

Van de stad- en streekvervoerders werden de meeste klachten ingediend over Arriva, namelijk 50. GVB en Connexxion volgen met 29 en 28 klachten. Een aantal voorbeelden van klachten over Arriva:

Buslijn 94 start bij de Prinsengracht in Ameide, maar er staat regelmatig (sinds januari 2016 al acht keer) als opstaphalte Griendweg in Schelluinen vermeld, waardoor de rit naar Utrecht ruim 2 euro te duur uitvalt. Elke keer moet ik een apart verzoek om restitutie indienen. Dit is omslachtig en tijdrovend en de afhandeling door Arriva duurt minstens een maand.

Het OV loket heeft deze klacht voorgelegd aan Arriva. Het is fijn dat er restitutieverzoeken kunnen worden ingediend, maar een structurele oplossing is gewenst. Arriva liet ons weten dat het probleem wordt veroorzaakt door het foutief aanrijden van de eerste halte op de route (Prinsengracht). De aanrijroute naar deze halte staat gedefinieerd, maar de chauffeurs volgen vaak een andere aanrijroute, waardoor de halte Prinsengracht niet herkend wordt en de check-in geregistreerd wordt op de laatst gepasseerde halte (Griendweg). Arriva zegt er bij de chauffeurs op aan te dringen de juiste aanrijroute te volgen. Reizigers kunnen restitutieverzoeken blijven indienen, maar via duidelijke communicatie met de chauffeurs verwacht het OV-bedrijf het probleem op korte termijn verholpen te hebben. Met de reiziger die bovenstaande klacht heeft ingediend, hebben we afgesproken dat hij opnieuw contact met ons opneemt als de problemen niet binnen afzienbare tijd zijn opgelost.

Ik heb twee kortingsproducten op mijn OV-chipkaart: 40 procent korting van NS en 20 procent dalkorting Oost-Nederland. Het is me de afgelopen maanden een aantal keren overkomen dat ik na 9.00 uur incheckte op station Westervoort en dan 20 procent korting kreeg. 's Middags op de terugweg krijg ik wel gewoon 40 procent korting. Ik krijg het verschil wel terug van Arriva, maar volgens mij is het een probleem in de software. Mijn vrouw heeft hetzelfde probleem. Het vreemde is dat het probleem zich de ene keer wel voordoet en de andere keer niet.

Wij hebben Arriva gevraagd deze klacht te onderzoeken. De reiziger heeft zijn OV-chipkaarten opgestuurd naar Arriva. In de tussentijd worden zijn reiskosten vergoed. Het onderzoek leverde geen bijzonderheden op. De vervoerder heeft met de reiziger afgesproken dat hij eventuele restitutieverzoeken rechtstreeks kan indienen. Arriva zal de problemen achter de schermen blijven onderzoeken. Zodra wij opnieuw dergelijke signalen ontvangen van reizigers, zullen wij dit weer aankarten bij Arriva.

De klachten over GVB en Connexxion gaan voornamelijk over restitutie en in- en uitchecken. Ze zijn ingediend door reizigers bij wie iets is misgegaan met in- en uitchecken of door reizigers die per abuis een verkeerd abonnement hebben aangeschaft. Wij verwijzen reizigers met een gemiste uitcheck naar www.uitcheckgemist.nl als de vervoerder hierbij aangesloten is (Arriva, QBuzz, GVB, HTM, RET, Syntus, U-OV en Veolia). Als een reiziger er bij [uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) en de vervoerder niet uitkomt, kunnen wij alsnog bekijken of we kunnen bemiddelen.

Een reiziger diende bij het OV loket een klacht in over het kopen en opladen van een busabonnement bij een kaartautomaat. Hij heeft geen iDeal en kan online geen bestelling plaatsen.

Zowel Connexxion als OV-chipkaart laat busreizigers in de kou staan. Ik kan online geen maandabonnement kopen (kan geen iDeal-betalingen doen), dus wil ik op een andere manier een abonnement aanschaffen. Beide organisaties geven aan dat dit bij een oplaadpunt kan. De praktijk is dat bij oplaadpunten (en dan heb ik het niet over een NS-automaat) alleen NS-producten aangeboden worden en geen enkel busproduct. Als je beide organisaties hiermee confronteert, geven ze niet thuis en wijzen ze naar elkaar. Kortom, mensen die of geen internet hebben of die geen online betalingen kunnen doen, hebben pech en moeten het volle pond betalen.

Wij hebben Connexxion gevraagd hoe reizigers zonder iDeal een busabonnement kunnen aanschaffen. Connexxion liet ons weten dat dit bij een oplaadpunt mogelijk is. Dit kan echter niet bij alle oplaadpunten. Reizigers kunnen via de website van de OV-chipkaart zien welke oplaadpunten er in de buurt zijn. Reizigers moeten naar een oplaadpunt waar ook 'reisproducten kopen' mogelijk is.

Tabel 5. Klachten per concessie

| OV-autoriteit die concessie verleent | Concessie | Vervoerder die concessie uitvoert | januari | februari | maart | Totaal | % |
|--|--|-----------------------------------|------------------------|----------|-------|--------|-----|
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Haaglanden Streek | Veolia Transport Nederland | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,3 |
| | Bus Rotterdam | RET | 0 | 0 | 3 | 3 | 0,3 |
| | Haaglanden Stad | HTM | 6 | 3 | 2 | 11 | 1,0 |
| | Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam) | RET | 5 | 4 | 10 | 19 | 1,7 |
| | Randstadrail Den Haag/Zoetermeer | HTM | 4 | 2 | 2 | 8 | 0,7 |
| | Treindienst Rotterdam – Hoek van Holland | Nederlandse Spoorwegen | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| | Ministerie van IenM | HRN (Hoofdrailnet) | Nederlandse Spoorwegen | 334 | 222 | 141 | 697 |
| OV-bureau Groningen Drenthe | GD Concessie | Qbuzz | 7 | 3 | 1 | 11 | 1,0 |
| | HOV Groningen – Drenthe | Arriva | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,1 |
| Provincie Drenthe | Vechtdallijnen | Arriva | 5 | 2 | 6 | 13 | 1,2 |
| Provincie Flevoland | IJsselmond | Connexxion | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,1 |
| Provincie Flevoland – Gemeente Almere | Stads- en Streekvervoer Almere | Connexxion | 1 | 1 | 2 | 4 | 0,4 |
| Provincie Friesland | Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog | Arriva | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,3 |
| | Noordelijke treindiensten | Arriva | 9 | 3 | 3 | 15 | 1,4 |
| | Zuidoost-Friesland | Qbuzz | 2 | 1 | 8 | 11 | 1,0 |
| Provincie Gelderland | Achterhoek/Rivierenland | Arriva | 9 | 9 | 1 | 19 | 1,7 |
| | Arnhem-Nijmegen | Breng | 7 | 2 | 2 | 11 | 1,0 |
| | Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort | Connexxion | 3 | 0 | 1 | 4 | 0,4 |
| | Veluwe | Syntus | 3 | 2 | 3 | 8 | 0,7 |
| Provincie Groningen | Noordelijke treindiensten | Arriva | 9 | 3 | 3 | 15 | 1,4 |
| Provincie Limburg | Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn) | Veolia Transport Nederland | 9 | 1 | 7 | 17 | 1,5 |
| | Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn) | Veolia Transport Nederland | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,4 |

| OV-autoriteit die concessie verleent | Concessie | Vervoerder die concessie uitvoert | januari | februari | maart | Totaal | % |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---------|----------|-------|--------|-----|
| Provincie Noord-Brabant | Concessie SRE | Hermes | 4 | 5 | 3 | 12 | 1,1 |
| | Oost-Brabant | Arriva | 3 | 2 | 4 | 9 | 0,8 |
| | West-Brabant | Arriva | 11 | 1 | 6 | 18 | 1,6 |
| Provincie Noord-Holland | Gooi- en Vechtstreek | Connexxion | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,1 |
| | Haarlem-IJmond | Connexxion | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| | Noord-Holland Noord incl. Texel | Connexxion | 1 | 3 | 2 | 6 | 0,5 |
| Provincie Overijssel | IJsselmond | Connexxion | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,1 |
| | Midden-Overijssel | Syntus | 1 | 2 | 2 | 5 | 0,5 |
| | Regio Twente | Syntus | 3 | 2 | 5 | 10 | 0,9 |
| | Treindienst Zwolle - Kampen | Nederlandse Spoorwegen | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,1 |
| Provincie Overijssel | Vechtdallijnen | Arriva | 5 | 2 | 6 | 13 | 1,2 |
| Provincie Utrecht | Provincie Utrecht Bus | Connexxion | 4 | 1 | 3 | 8 | 0,7 |
| | Regio Utrecht | U-OV | 7 | 11 | 19 | 37 | 3,4 |
| Provincie Zeeland | Zeeland | Connexxion | 3 | 2 | 1 | 6 | 0,5 |
| Provincie Zuid-Holland | DAV (inclusief Merwede-Lingelijn) | Arriva | 5 | 1 | 1 | 7 | 0,6 |
| | Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee | Connexxion | 6 | 3 | 0 | 9 | 0,8 |
| | Treindienst Gouda - Alphen aan de Rijn | Nederlandse Spoorwegen | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,1 |
| | Zuid-Holland Noord | Arriva | 7 | 6 | 6 | 19 | 1,7 |
| Stadsregio Amsterdam | Amstelland-Meerlanden | Connexxion | 4 | 1 | 1 | 6 | 0,5 |
| | Stadsvervoer Amsterdam | GVB | 13 | 24 | 10 | 47 | 4,3 |
| | Waterland | EBS | 4 | 0 | 1 | 5 | 0,5 |
| | Zaanstreek | Connexxion | 1 | 0 | 1 | 2 | 0,2 |

Wij ontvingen enkele klachten over het verhogen van het instaptarief van 4 euro naar 8 euro op de Qliner. Dit is ingegaan met de nieuwe dienstregeling per half december 2015. Wij hebben Arriva, vervoerder op deze lijn, gevraagd hoe dit precies zit. Volgens Arriva is op een aantal buslijnen het instaptarief verhoogd van 4 euro naar 8 euro, omdat het bij lange afstanden op deze buslijnen voordeliger kan zijn niet uit te checken.

De ritprijs is hoger dan het instaptarief. Het verhoogde instaptarief heeft geen effect op de ritprijs, want die blijft hetzelfde. De verhoging van het instaptarief heeft plaatsgevonden na overleg met de opdrachtgever, aldus de vervoerder.

Per 1 januari 2016 heeft Arriva voor sommige buslijnen het instaptarief verhoogd van 4 euro naar 8 euro. Dit is door Arriva niet gecommuniceerd. Ik heb de reden bij Arriva nagevraagd en deze luidt: Dit doet Arriva voor lange buslijnen waarbij mensen mogelijk niet uitchecken met hun OV-chipkaart waardoor Arriva inkomsten misloopt.

In het eerste halfjaar van 2015 was het relatief hoge aantal personeelsklachten van U-OV opvallend. Dit aantal was gelukkig afgenomen in de tweede helft van 2015. In het eerste kwartaal van 2016 is het aantal klachten weer toegenomen. De klachten gaan voornamelijk over het gedrag van buschauffeurs. Omdat U-OV de klachten graag direct wil oplossen, is afgesproken dat het OV loket deze klachten vanaf mei 2016 altijd direct zelf doorstuurt naar de vervoerder. De normale werkwijze is dat we een reiziger doorverwijzen naar een vervoerder om eerst zelf daar zijn klacht in te dienen.

Dankzij deze nieuwe werkwijze kan U-OV direct met de klager contact opnemen om het probleem te onderzoeken en waar mogelijk op te lossen.

Omstreeks 10.39 uur sta ik samen met mijn dochter te wachten bij bushalte Donaudreef. De chauffeur ziet ons, maar stopt niet. Ik zwaai nog om hem tot stoppen te manen, maar desondanks rijdt de chauffeur door. Moest ik voor de bus springen? Ik vind dit schandalig.