



**Kwartaalrapportage OV loket
1 juli 2013 – 30 september 2013**

1. Voorwoord

Dit is de rapportage over het derde kwartaal van 2013 van het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer. De taak van het OV loket is het signaleren van knelpunten en het registreren van en bemiddelen bij klachten over het openbaar vervoer, die volgens klanten niet adequaat door OV-bedrijven zijn afgehandeld. Zoals u wellicht opvalt is het onze eerste kwartaalrapportage met een nieuw logo en nieuwe huisstijl. Daarnaast is sinds begin oktober onze nieuwe website www.ovloket.nl online. Wij hopen op deze manier nog beter bovengenoemde taken te kunnen uitvoeren en veel reizigers te kunnen helpen. In deze rapportage schetsen we de belangrijkste klachtenpatronen die het OV loket in de maanden juli, augustus en september 2013 heeft gesignaleerd.

Het gaat veel over NS in deze rapportage. We schrijven over volle treinen tijdens de spitsuren. Tegelijk zien we ook het aantal klachten over NS-abonnementen en problemen rond steeds verder ingevoerde digitalisering toenemen. U leest hierover meer in hoofdstuk 3 van deze rapportage en in onze aanbevelingen, die in hoofdstuk 4 zijn opgenomen.

In hoofdstuk 2 kunt u lezen welke resultaten we de afgelopen maanden hebben geboekt. Zo hebben we een reiziger, die naar onze mening een gegronde klacht had, financieel in staat gesteld een bezwaar in te dienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. We verwijzen reizigers vaker door naar de Geschillencommissie, maar in dit geval vonden wij het ook voor andere reizigers belangrijk dat er een uitspraak kwam. Deze werkwijze van niet alleen doorverwijzen naar de Geschillencommissie maar ook financieel bijdragen is een werkwijze, die wellicht vaker toegepast zal worden als we er in het overleg met vervoerders of overheden niet uitkomen. We hopen dat dat laatste niet vaak nodig is.

Het derde kwartaal en met name de maand september stond in het teken van ons vijfjarig bestaan. Ter gelegenheid van dit eerste lustrum hebben we samen met het KpVV op 20 september een goed bezocht symposium *Klant, Klacht en Kwaliteit* georganiseerd.

Het was ook de tijd voor het bekend maken van plannen door het kabinet. Op Prinsjesdag maakte het Ministerie van Infrastructuur en Milieu maatregelen bekend die tot kwaliteitsverbetering in het OV moeten leiden. Die maatregelen betreffen onder andere een betere doorstroming voor de treinen bij Utrecht, waardoor het voor reizigers tussen Amsterdam en Eindhoven en tussen Schiphol en Nijmegen aantrekkelijker moet worden om met de trein te reizen. In een nieuwsbericht van de rijksoverheid op 17 september 2013 wordt het volgende gemeld: "Ook worden diverse stations opgeknapt, komen er meer fietsenstallingen en wordt de toegankelijkheid van stations verbeterd. Op basis van de Lange Termijn Spooragenda wil staatssecretaris Mansveld het spoor aantrekkelijker maken voor personen- en goederenvervoer. De plannen worden in 2014 in de nieuwe vervoer- en beheerconcessie voor NS en Prorail verwerkt."

Positieve signalen. Dat geldt ook voor de aankondiging van het kabinet dat in 2014 overheden en vervoerders samen "stappen zullen maken om de OV-chipkaart gebruiksvriendelijker te maken." Het wordt eenvoudiger om over te stappen tussen

spoorvervoerders, ook de vindbaarheid en zichtbaarheid van de chipkaartpaaltjes wordt verbeterd, aldus het kabinet. Het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB), het samenwerkingsplatform van overheden, OV-bedrijven en consumentenorganisaties, zal in 2014 onder meer toezien op de uitvoering van maatregelen naar aanleiding van het besluit enkelvoudig in- en uitchecken. De *governance* van het bedrijf Trans Link Systems (TLS) en het onderzoek naar de wenselijkheid om regels te stellen met betrekking tot producten en tarieven worden hierin meegenomen.

Het spreekt vanzelf dat het OV loket – in zijn streven naar beter openbaar vervoer – dit proces met belangstelling volgt.

Dorathe Hoentjen
Hoofd OV loket

Correctie

In de tweede kwartaalrapportage stond een overzicht van de verschillen tussen OV-bedrijven als het gaat om procedures bij een defecte OV-chipkaart (met abonnement). De klantenservice van EBS had ons gemeld dat een tijdelijke kaart op het hoofdkantoor opgehaald moest worden. Dat blijkt niet juist te zijn. Deze service wordt niet op het hoofdkantoor geboden, maar aan de loketten van EBS op de drie belangrijkste knooppunten: Purmerend Busstation, Edam Busstation en Amsterdam CS Busstation (IJ-zijde).

2. Resultaten in het derde kwartaal 2013

Het OV loket stelt zich onder andere ten 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. Vaak blijkt dat de door het OV loket verzamelde klachten, in combinatie met andere signalen uit de maatschappij, leiden tot verbetering van het openbaar vervoer.

Enkele van onze concrete resultaten (collectief of individueel) en positieve ontwikkelingen rond onderwerpen waarover in het recente verleden veel klachten zijn binnengekomen, vindt u in dit hoofdstuk.

Aanbod voor uitgestudeerden van NS

Het OV loket heeft de laatste tijd verschillende klachten ontvangen van net uitgestudeerden. Voor hen had NS namelijk een speciaal aanbod. Ze mochten een jaar lang gratis gebruik maken van een voordeelurenabonnement. Dat is een abonnement dat het mogelijk maakt na 9.00 uur en in het weekeinde tegen gereduceerd tarief (40 procent korting) te reizen. Het abonnement wordt geladen op de OV-chipkaart en wie na 9.00 uur reist, krijgt automatisch de beloofde korting.

Bij het aanbieden van het abonnement meldt NS dat het abonnement geldig is voor één jaar. Op de website (www.ns.nl) bij de algemene informatie over deze abonnementsvorm en in het persoonlijke MijnNS account staat dat het abonnement automatisch wordt verlengd. NS beëindigt het abonnement voor de uitgestudeerden na een jaar en biedt de betrokkenen daarna een nieuw kortingsabonnement aan. Dit nieuwe abonnement heeft echter één groot nadeel: het biedt géén korting in de middagspits van 16.00 tot 18.30 uur. Met andere woorden: tegenstrijdige informatie.

Bemiddeling van het OV loket leverde aanvankelijk niets op. Vervolgens heeft het OV loket een van de klagers geadviseerd de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met het aanbod dat het OV loket de kosten zou betalen. Nog voordat de Geschillencommissie uitspraak deed, nam NS contact op met het OV loket. Het OV-bedrijf erkende dat sprake was van tegenstrijdige informatie en de indiener van de klacht kreeg alsnog verlenging van zijn voordeelurenabonnement. NS beloofde ook andere reizigers die binnen een maand hadden geklaagd over deze tegenstrijdige informatie het gunstiger voordeelurenabonnement te verstrekken.

Het OV loket heeft deze klagers van dit positieve resultaat op de hoogte gesteld. Het blijft overigens vreemd dat klanten alleen tegemoet gekomen worden als ze zich actief melden. Vanuit het perspectief van klantvriendelijkheid een beetje de omgekeerde wereld.

Automatisch opladen OV-chipkaart versimpeld

Het OV loket kreeg regelmatig klachten over vele handelingen en complexiteit rond het activeren en beëindigen van automatisch opladen. Reizigers die het automatische opladen van saldo met de OV-chipkaart wilden aan- of uitzetten, moesten persoonlijk naar de balie van een OV-bedrijf. Dat is niet langer nodig, zo heeft Trans Link Systems (TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor de OV-chipkaart, bekend gemaakt.

Na het aanvragen van een beëindiging, kan een reiziger het automatisch opladen van de kaart nu zelf uitschakelen/verwijderen van de kaart bij een ophaalautomaat. Dat is een verbetering omdat er meer ophaalautomaten dan balies van OV-bedrijven zijn en mensen minder ver hoeven te reizen.

TLS meldt bovendien dat voor nieuwe kaarten, waarbij tegelijkertijd automatisch opladen worden aangevraagd, geldt dat deze niet meer geactiveerd hoeven te worden bij een balie of automaat. Bij het ontvangen van de kaart staat deze faciliteit nu al aan. Dit geldt ook als een verlopen, defecte of kwijtgeraakte chipkaart wordt vervangen: het automatisch opladen van de oude kaart is direct actief op de nieuwe OV-chipkaart.

Meer vervoerders verwijzen actief naar OV loket

HTM en Syntus hebben aangegeven dat zij in navolging van EBS, Veolia en GVB het OV loket in hun interne klachtenprocedure gaan opnemen. Dat houdt in dat reizigers onder andere via de website actief worden gewezen op de mogelijkheid om hun klacht bij het OV loket in te dienen als men niet tevreden is over het antwoord van de vervoerder. Het OV loket vindt dit een goede ontwikkeling.

Resultaten voor individuele reizigers

Naast resultaten voor groepen reizigers, bereikte het OV loket in het derde kwartaal van 2013 ook resultaten voor individuele reizigers. Enkele voorbeelden.

Verkeerd OV-chipkaartnummer – Een studente had recht op een studentenreisproduct. In haar DUO-account stond dat zij gebruik kon gaan maken van haar reisrecht. Zij had een brief gekregen met de mededeling dat ze haar studentenreisproduct kon ophalen bij een kaartautomaat. In deze brief stond echter een verkeerd OV-chipkaartnummer.

De studente ging naar een automaat, maar het lukte haar niet het studentenreisproduct op haar kaart te zetten, vanwege het verkeerde OV-chipkaartnummer. Zij belde verschillende keren met Klantenservice OV-chipkaart, maar daar kon men haar probleem niet oplossen. Volgens de studente “begrepen ze mijn probleem helemaal niet”. Intussen moest ze wel reizen maken en dat betekende dat zij haar reiskosten zelf moest betalen. Ze nam contact op met het OV loket.

Wij vroegen onze contactpersoon bij Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) de zaak met spoed op te lossen. Het probleem lag immers niet bij de studente. Toen bleek dat het studentenreisproduct van de studente inderdaad gekoppeld was aan een ander kaartnummer. Daardoor kon zij het niet activeren op haar kaart. Klantenservice OV-chipkaart kon dat niet vaststellen omdat men in verband met privacybescherming geen toegang heeft tot individuele gegevens van studenten. Uiteindelijk heeft RSR het studentenreisproduct handmatig gekoppeld aan het juiste kaartnummer. De studente kon vervolgens het studentenreisproduct ophalen bij een ophaalautomaat en op haar kaart zetten. Zo werd de zaak opgelost.

Abonnement of administratie – Een moeder had voor haar dochter een *NS Kidsvrij* abonnement afgesloten. Dit abonnement was in januari 2013 automatisch verlengd voor één jaar. Deze abonnementsvorm geldt echter voor kinderen tot en met elf jaar. Op 29 juli was haar dochter twaalf geworden en was het abonnement niet meer geldig. Mevrouw vond het vreemd dat ze wel een heel jaar moest betalen. Een conductrice in de trein was dat met haar eens en gaf haar het advies contact op te nemen met de Klantenservice van de NS. Dat deed ze. Ze vroeg restitutie aan voor de helft van het abonnementsgeld. Ze kreeg echter via de e-mail het bericht dat NS het bedrag niet wilde terugbetalen; het zou niet om abonnementskosten, maar om administratiekosten gaan. In de voorwaarden van NS staat echter niets vermeld over administratiekosten. Ook een tweede medewerker hield vol dat het om administratiekosten gaat en dat die niet terugbetaald worden.

Het OV loket deed navraag bij onze contactpersoon bij NS. Het antwoord op de vraag of het abonnementskosten of administratiekosten zijn, hebben we nog niet ontvangen, maar NS heeft besloten mevrouw uit coulance de helft van het ‘abonnementsgeld’ terug te betalen.

Kaart nog puntgaaf – Een reiziger had een defecte OV-chipkaart. Voordat hij de defecte kaart ter vervanging opstuurde, had hij van de op het formulier geplakte kaart een foto gemaakt. De kaart zag er nog helemaal gaaf uit. Toch moest de reiziger 11 euro betalen voor de nieuwe kaart. Hiertegen heeft hij geprotesteerd met de door hem gemaakte foto van zijn kaart als onderbouwing. Zijn protest werd afgewezen, waarbij Klantenservice OV-chipkaart een foto van een kaart met een scheur meestuurde. Het OV-loket heeft de klacht voorgelegd aan Klantenservice OV-chipkaart, waar men een second opinion uitvoerde waaruit kon worden geconcludeerd, dat er een beoordelingsfout was gemaakt. De reiziger kreeg zijn 11 euro terug.

Geld terug? – Twee reizigers hadden bij NS een verzoek ingediend in het kader van de regeling ‘Geld terug bij vertraging’. Ze kregen echter maar een deel van het geclaimde bedrag vergoed, waartegen zij bezwaar maakten. Dit bezwaar werd door NS afgewezen. De klacht kwam terecht bij het OV loket. Daarbij bleek dat de reizigers van een NS-medewerker het advies hadden gekregen om te reizen met Veolia . Er was sprake van een zeer aanzienlijke vertraging (onder andere het gevolg van het uitvallen van een trein). Het OV loket was van mening dat een ruimere vergoeding op zijn plaats was. Door onze bemiddeling zijn de omreiskosten via Veolia uiteindelijk door NS vergoed.

3. Klachtentrends in het derde kwartaal van 2013

De maanden juli en augustus waren zoals gebruikelijk vrij rustig voor het OV loket. In september was het flink druk met in totaal 705 klachten (in september 2012 waren dat er slechts 482). Enkele klachtenpatronen springen er duidelijk uit: de volle treinen blijven topic nummer 1. Daarover hebben we eerder uitgebreid bericht. Daarnaast signaleert het OV loket toenemende problemen met systemen en procedures die direct samenhangen met de integrale invoering van de OV-chipkaart in het hele openbaar vervoer.

Treinen regelmatig veel te vol – aantal klachten groeit snel

In het eerste kwartaal van 2013 heeft het OV loket nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het onderwerp, maar tot zichtbare veranderingen heeft dit helaas nog niet geleid. De klachten hielden aan in het tweede kwartaal en in het derde kwartaal ontving het OV loket opnieuw veel klachten over de capaciteit van treinen, namelijk 282. Van die 282 klachten in het derde kwartaal kwamen er 246 voor rekening van NS.

Speciaal voor dit onderwerp heeft reizigersvereniging Rover een 'meldpunt volle treinen' ingericht, waar alleen al in september 2.200 klachten binnenkwamen. Op sommige trajecten moeten de lengte en de hoogte van treinen (dubbeldekkers of niet) veel beter worden afgestemd op het te verwachten reizigersaanbod. Een overvolle trein mag een incident zijn als gevolg van onvoorzienbare omstandigheden, maar geen structureel verschijnsel. Dan vormt het namelijk een ernstige inbreuk op de kwaliteit en daarmee op de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer.

De meest genoemde probleemtrajecten zijn: Amersfoort – Utrecht, Alkmaar/Hoorn – Amsterdam, Almere Buiten–Amsterdam, Hilversum – Amsterdam en Hilversum – Utrecht, Amersfoort – Zwolle en Apeldoorn–Utrecht.

Recent heeft de Inspectie van Leefomgeving en Transport onderzoek gedaan naar aanleiding van de vele klachten over volle treinen op het traject Almere – Amsterdam. Men heeft geoordeeld dat NS het nodige doet om volle treinen te voorkomen. Er loopt nog een bezwaarprocedure tegen deze uitspraak.

Enkele voorbeelden van klachten:

Ik reis elke dag naar mijn werk in de spits op het traject Oss–Nijmegen en de treinen zitten echt veel te vol. Dat ik als reiziger een keer moet staan is inherent aan het reizen met het openbaar vervoer. Ik begrijp ook dat het in deze periode drukker is dan anders. Maar de afgelopen drie weken heb ik geen enkele keer een zitplaats gehad. Daarnaast is het veel te druk en zijn de treinen dus 'te klein'. Je kunt vaak niet eens fatsoenlijk staan. Ik heb daarom ook het idee dat het veevervoer in Nederland beter geregeld is dan het reizen met NS.

Al zes jaar reis ik met de sprinter van Purmerend naar Schiphol. Echter, de capaciteit wordt steeds minder. De treinen tijdens de spitsuren zitten overvol. Ze rijden met dezelfde capaciteit als op een zondagmiddag. Het is normaal om te staan in de tweede klas. Af en toe staan is niet erg, maar het is nu structureel. En dat vind ik onaanvaardbaar als abonneementhouder, die iedere dag reist.

De intercity Roosendaal–Zwolle, die om 7.56 uur vanaf station Oss vertrekt, was slechts drie wagons lang. Onder normale omstandigheden is dezelfde trein zeven tot acht wagons lang. En zelfs dan is de trein al overvol, maar met drie wagons moesten de reizigers in Oss (tussen de 200 en 300) op het perron blijven staan en mee met de volgende stoptrein, die op deze manier ook overvol zat, reeds bij aankomst in Oss. We werden vervoerd als haringen in een ton.

De trein van Amsterdam Centraal naar Zwolle van 17.10 uur is veel te vol. Vandaag bedacht NS ook nog eens om een extra korte trein in te zetten. Iedereen moest tegen elkaar aandringen en op diverse stations konden mensen er gewoon niet in. Vorige week viel er zelfs iemand flauw (!) in de trein. Dit is echt onverantwoord en NS levert hiermee duidelijk een wanprestatie. NS zou per direct dubbeldekkers op het spoor Amsterdam CS–Zwolle moeten inzetten. Ze spelen met de gezondheid van de passagiers.

Ik reis elke dag van Alkmaar Noord naar Amsterdam Centraal op een abonnement van NS. Ik neem om 7.35 uur de trein naar Amsterdam (trein richting Nijmegen), en na de zomervakantie is de trein standaard veel te kort op station Alkmaar Noord. Het is echt niet normaal hoeveel mensen er in de trein moeten staan, en dan maar hopen dat het gereedstaande treinstel op Alkmaar Centraal niet al helemaal vol zit. Ik snap echt niet waarom dit veranderd is na de zomerperiode. Voorheen vertrok de trein altijd vanuit Den Helder met twee treinstellen. De conducteur vroeg mij vanochtend om zelf te gaan klagen, want de conducteurs kaarten het probleem zelf ook wel aan, maar krijgen geen reactie van hun meerderen.

Digitalisering verloopt moeizaam voor treinreizigers

Het OV loket heeft in de rapportage over het vierde kwartaal van 2012 veel aandacht besteed aan de afschaffing van het papieren treinkaartje. NS wilde aanvankelijk houders van een voordeelurenabonnement verplichten om vanaf begin 2013 op saldo te reizen. Eind 2013 zou het papieren kaartje voor alle reizigers afgeschaft worden. NS heeft dat besluit uitgesteld, maar er vinden wel voorbereidingen plaats om steeds minder via papieren kaartjes te doen en meer via de OV-chipkaart.

Het is belangrijk dat OV-bedrijven er eerst voor zorgen dat administratieve procedures goed zijn ingeregeld. In de praktijk krijgen vooral abonnementhouders van NS (de meest trouwe klanten van het openbaar vervoer) vaak te maken met ingewikkelde en onduidelijke procedures. Vooral van ouderen en specifieke doelgroepen krijgt het OV loket hierover veel klachten. Drie onderwerpen steken er qua intensiteit van klachten duidelijk bovenuit: de Keuzedagen (verbonden aan de 60-plus kortingkaart), de ingewikkeldheid van de jaartrajectkaart en de procedure voor het opzeggen van een abonnement.

1. 60-plus kortingkaart en Keuzedagen

Houders van een 60-plus kortingskaart hebben recht op zogeheten 'Keuzedagen'. Op zo'n dag kunnen ze onbeperkt gratis door heel Nederland met de trein reizen. Tot voor kort kreeg iedere bezitter van een 60-plus kortingskaart een aantal papieren kaartjes opgestuurd die hij/zij op de dag van zijn/haar keuze kon gebruiken om vrij te reizen.

Deze abonnementhouders worden nu geconfronteerd met de digitalisering. Zij kregen het volgende bericht:

"Per 17 juli 2013 worden de Keuzedagen bij verlenging omgezet naar een 'verchipte' variant: de Keuzedagen zijn bij een NS-kaartautomaat of een OV-chipoplaadpunt te activeren. U gebruikt de Keuzedag door in en uit te checken met de OV-chipkaart."

Een paar voorbeelden van de consequenties voor reizigers van deze aanpassing:

Vanaf deze zomer zijn de papieren Keuzedagen vervangen door digitale. Als ik mijn Keuzedag opgehaald heb, zal de eerstvolgende keer dat ik incheck met mijn OV-chipkaart automatisch mijn Keuzedag geactiveerd worden. Dat betekent dat ik na dat ophalen niet met 40 procent korting kan reizen (want hij pakt dan mijn inchecken als Keuzedag). Ik moet dus net voor de reis de keuzedag activeren. De winkel waar ik dat kan doen is maar drie dagen open. Ik zou dan eerst naar Nijmegen moeten om bijvoorbeeld op woensdag in Mook te kunnen reizen met de opgehaalde Keuzedag.

Enkele dagen geleden nieuwe Keuzedagen voor de OV-chipkaart ontvangen. Nieuw: geen kaartjes meer, maar dagen plaatsbaar op chipkaart. Echter, op de enige NS-automaat van station Venray is dit niet mogelijk. Op de automaat is namelijk geen kaartlezer aanwezig. Ik weiger om als 70-jarige te voet (ongeveer anderhalve

kilometer) naar een oplaadpunt (Albert Heijn) te gaan. Is dit nu klantvriendelijkheid van de NS? Ik heb met de klantenservice gebeld: men "zou het doorgeven".

Sinds 17 juli is NS overgestapt van het toesturen van de vrijreizen-kaartjes naar het afhalen bij de kaartautomaat. Niets op tegen als het station waar je op aangewezen bent een kaartautomaat heeft waar je met je chipkaart deze kaartjes ook kunt ophalen. Omdat ik in Arkel woon, ben ik verplicht eerst naar een winkel in Gorinchem te gaan om mijn vrijreizen-kaart op te halen in een daartoe ingerichte winkel. Vindt u dat ook niet een beetje klantvriendelijk naar bejaarde reizigers toe of wil de NS eigenlijk van die bejaarden af?

2. Jaartrajectabonnement maakt het gebruikers niet gemakkelijk

Het is voor houders van een jaartrajectabonnement nog steeds niet mogelijk om buiten het abonnementstraject maar met dezelfde vervoerder (i.c. NS) op saldo te reizen. Reizigers moeten in deze gevallen nog steeds papieren kaartjes aanschaffen.

Het lijkt een probleem dat al eerder onderkend en opgelost had kunnen worden. Op de NS-website staat wat er nodig is om met een OV-chipkaart met jaartrajectkaart van A naar B te reizen. Liggen A en B niet op het traject waarvoor het jaartrajectabonnement is aangeschaft en moet men ook met bus, tram of metro, dan wordt het allemaal best gecompliceerd.

"Binnen uw traject kunt u vrij reizen met NS zonder dat u in- en uitcheckt. Zodra u buiten uw traject wilt reizen met NS, adviseren wij u om nu nog gewoon met papieren kaartjes te reizen. Het is op dit moment namelijk nog niet mogelijk om daarvoor bij NS één en dezelfde OV-chipkaart te gebruiken. Wilt u reizen met bus, tram of metro? Dan dient u saldo op uw kaart te laden.

Mochten er op een station toegangspoortjes in gebruik zijn, dan kunt u met uw NS-Jaartrajectabonnement door de poortjes. U houdt de kaart rechts voor de kaartlezer. De poorten gaan dan automatisch open. Het openen van de poortjes heeft geen effect op eventueel saldo dat op uw kaart staat voor bus, tram, metro of regionale treinvervoerders. U reist verder met uw Jaartrajectabonnement zoals u dat gewend bent. Bij regionale treinvervoerders en in bus, tram en metro checkt u in en uit."

Een paar voorbeelden van de klachten die het OV loket hierover in het derde kwartaal van 2013 hebben bereikt:

Een klucht die al jaren duurt. Veel mensen in overheidsdienst hebben een OV-jaartrajectkaart van hun baas. Die is voorzien van een OV-chipkaart. Wat wil nu het geval? Ik kan, als ik genoeg reissaldo heb, deze OV-chipkaart overal gebruiken. In tram, in bus, maar niet bij NS zelf. Daar moet ik nog steeds een papieren kaartje kopen, want de in- en uitcheckapparatuur van NS accepteert het NS-trajectabonnement niet buiten mijn traject Gouda Goverwelle - Schiedam Centrum

(daar waar ik zonder in- en uit te checken in de trein kan stappen). Wel is deze kaart buiten de spits een kortingskaart, maar wederom in combinatie met een papieren kaartje. En dat terwijl NS tot voor kort overwoog om het papieren kaartje er helemaal uit te gooien. Gelukkig dat dit niet doorging. De personeelsafdeling van mijn werkgever heeft dit euvel al eens geprobeerd aan te kaarten bij de accountmanager voor bedrijfsvervoer bij NS, maar ving bot. NS en het verzelfstandigde OV-chipkaart zouden niet tot overeenstemming kunnen komen over specificaties. Moeilijk, moeilijk et cetera. Per 1 mei 2013 kreeg ik weer een nieuw abonnement, tot eind 2014. En nog steeds lukt het in- en uitchecken bij NSniet!

Papieren kaartje weg? Joepie, dat zou betekenen dat de NS eindelijk een oplossing heeft voor alle jaartrajectkaarten. Als ik bijvoorbeeld een jaartrajectkaart heb voor Dordrecht-Lage Zwaluwe en ik wil een keer verder naar Breda, dan moet ik tot nu toe een papieren kaartje kopen. Als ik namelijk met mijn jaartrajectkaart incheck in Dordrecht moet ik het gehele traject het volle tarief betalen. Dus moet ik met de stoptrein naar Lage Zwaluwe (waar de intercity dus niet stopt) uitstappen en inchecken en vervolgens een half uur op de volgende trein richting Breda wachten. Dus ik mag aannemen dat houders van een jaartrajectkaart binnenkort gewoon kunnen inchecken in Dordrecht en dat de 'meter' pas begint te lopen vanaf Lage Zwaluwe en als we na 9.00 uur Lage Zwaluwe passeren, we ook nog eens de 40 procent korting krijg. Anders kan het papieren kaartje niet weg voor de jaartrajectkaarthouders.

Dit probleem met de jaartrajectkaart wordt als het goed is in het eerste kwartaal 2014 opgelost. Dan introduceert NS het nieuwe Traject Vrij abonnement, waarmee je wel kan in- en uitchecken, zowel binnen als buiten je traject. Het is op het moment van het ter perse gaan van deze kwartaalrapportage nog niet duidelijk of reizigers vanaf het eerste kwartaal 2014 ook bij andere vervoerders deze jaartrajectkaart kunnen gebruiken.

3. Een abonnement opzeggen of verlengen: hoe moeilijk kan het zijn?

Het lijkt heel eenvoudig: het opzeggen of verlengen van een abonnement op de trein of het streekvervoer. Maar er zit soms een addertje onder het gras. Wij schetsen een aantal problemen die kunnen optreden bij het opzeggen c.q. verlengen van een NS-abonnement.

a. beëindiging pas definitief na ophalen bestelling bij automaat

In de voorwaarden van het voordeelurenabonnement en de nieuwere NS-abonnementen Altijd Vrij, Altijd Voordeel, Dal Vrij, Dal Voordeel, Weekend Vrij en Kids Vrij staat dat een abonnement na een opzegging pas werkelijk eindigt en de betalingsverplichting vervalt, wanneer het abonnement van de OV-chipkaart verwijderd is.

Dit geldt trouwens ook voor abonnementen van de streekvervoerders.

Bij NS heet het officieel: *“Naast de vereiste opzegging eindigt het abonnement niet eerder dan het moment waarop u het op een door Trans Link Systems erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (deactiveren). Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van terugbetaling van (een deel) van de abonnementsgelden.”*

Dat is een extra handeling, waar veel mensen niet op zitten te wachten, maar soms is het ook gewoon heel lastig, bijvoorbeeld bij mensen die geen automaat dicht in de buurt hebben of voor mensen in het buitenland. In deze situaties is er wel een oplossing, maar die heeft een vervelende consequentie. Als de abbonementhouder via Klantenservice OV-chipkaart eerst zijn kaart laat blokkeren, dan kan de NS het abonnement daarna beëindigen. Maar dat betekent dat je OV-chipkaart definitief niet meer te gebruiken is. Wil je blijven reizen met het openbaar vervoer, zul je een nieuwe OV-chipkaart moeten aanschaffen. NS geeft aan dat het blokkeren van het abonnement door NS en het blokkeren van de kaart door TLS vanaf december gescheiden processen zullen zijn.

De NS Klantenservice weigert onze Dal Voordeel abonnementen te beëindigen. Mijn abonnement en dat van mijn vrouw loopt op 24 september af. Het is vandaag 14 augustus. Omdat ik tijdelijk in het buitenland verkeer, ben ik niet in staat mijn OV chipkaart in de kaartautomaat te steken. De NS beweert dat ze mijn abonnement niet kunnen stoppen als ik deze handeling niet uitvoer. Dit is volstrekte nonsens. Natuurlijk kan de NS gewoon mijn abonnement niet verlengen in hun systeem. Bovendien zijn we hier niet van op de hoogte gesteld toen wij onze abonnementen op 24 september 2012 namen. Anders had ik het nooit genomen als ik geweten had dat de NS tot het einde der dagen geld van mijn rekening mag afhalen.

b. Automatiseringssysteem verhindert opzegging van abonnement

Een reiziger had twee NS abonnementen. Het ene abonnement zette ze stop via internet. Vervolgens belde ze met de NS om het andere abonnement te beëindigen. Dat lukte niet. De medewerker van de Klantenservice meldde haar dat ze per maand maar één abonnement kon opzeggen. Omdat ze dit erg vreemd vond belde ze nog een keer. Een andere medewerker bevestigde het verhaal van de collega. Nadat ze de klacht bij ons had gemeld, hebben we voor haar contact opgenomen met NS. Onze contactpersoon meldde ons dat het niet zo is dat er maar één abonnement per maand beëindigd kan worden. Wel kan het zo zijn dat eerst de beëindiging van het ene abonnement bij de kaartautomaat moet worden opgehaald voordat het volgende kan worden beëindigd. Uit klachten blijkt bovendien dat mensen die bellen om hun abonnement op te zeggen soms de boodschap krijgen dat het nu niet kan in verband met een ICT-probleem en of ze volgende maand willen terugbellen. De reiziger heeft hier veel last van.

Voorbeelden:

Op 19 augustus is mijn zwangerschapsverlof ingegaan en 20 augustus zouden mijn Altijd Vrij + Fyra altijd vrij aflopen. Ik heb via internet mijn Fyra Altijd Vrij stopgezet en belde naar het 0900 nummer om mijn Altijd Vrij abonnement stop te zetten. Ik heb twee keer moeten bellen (twee keer bijna 10 minuten) en ben één keer teruggebeld om te leren dat je per maand maar één abonnement kunt stopzetten; in dit geval dus de Fyra Altijd Vrij die ik zelf al had stopgezet. Dit vond ik belachelijk, maar ik wilde niet teveel gezeur. Ik had de maand augustus nog reiskostenvergoeding, dus dacht: ik doe het volgende maand wel. Ik heb een klacht ingediend, maar de oplossing van NS was mijn kaart te blokkeren. Dit wil ik niet, want dan kan ik mijn kaart helemaal niet meer gebruiken! Ondertussen heb ik 3 keer gebeld om mijn abonnement per 20 september te laten stopzetten. Steeds was er iets waardoor dit niet kon. Ik heb geen reiskostenvergoeding meer. Dit kost mij waarschijnlijk weer 309 euro. De laatste keer dat ik belde werd mij verteld dat mijn verhaal naar een andere afdeling ging, en dat het abonnement zeker per 20-09 gestopt zou worden. Hier heb ik tot op heden niets van gehoord. Ik ben heel bang dat zo meteen weer de 309 euro wordt afgeschreven.

Vorig jaar een Weekend Vrij abonnement genomen bij NS om wekelijks in het weekend te reizen. Nu de reissituatie is veranderd heb ik na 1 jaar (ruim binnen de opzegtermijn) het abonnement opgezegd. Bij de NS was het met mijn Pasnummer niet mogelijk om het abonnement te beëindigen, omdat er een fout in het systeem zat. Dit is bij de ICT afdeling van de NS neergelegd. Daarna zou mijn abonnement stopgezet worden. Vorige week kreeg ik een mail "Bedankt voor het verlengen van uw abonnement". Hierna weer contact opgenomen en het zal nu weer behandeld worden. Het maandbedrag van €40,00 is wel afgeschreven. Conclusie: een abonnement afsluiten is geen probleem, maar kom er maar weer eens van af.

Voordeelurenabonnement van mijn vrouw en mijzelf beëindigd ruim 2 maanden voor vervaldag compleet met alle bescheiden. Twee brieven met twee afdrukken van ons paspoort in één envelop. Mijn vrouw krijgt een bevestiging van opzegging, ik niet. Nu een nieuw voordeelurenabonnement gekregen. Gebeld met klantenservice (circa 12 minuten). De opzegging kan nu niet verwerkt worden. Op 31/7 moet ik terugbellen om het reeds afgeschreven bedrag terug te vragen. Het kan nu niet geregeld worden!! NS maakt een fout en kan het ondanks mijn toelichting nu niet oplossen.

c. Abonnement verlengen kan pas na een maand

Het verlengen van een abonnement leverde bij enkele mensen met een kortingsabonnement en een aanvullend bijabonnement voor de partner problemen op. De bijabonnementen worden automatisch beëindigd en moeten elk jaar opnieuw besteld worden. Maar in onderstaande klacht kon het bij-abonnement niet doorlopend verlengd worden, maar moest men een maand wachten voordat het in kon gaan. NS geeft aan zich bewust te zijn van deze onduidelijkheid en belooft de

communicatie te verbeteren.

Mijn vriend en ik hebben sinds medio 2011 een Weekend Vrij abonnement bij de NS. Hij is hoofd-abonnementhouder en ik heb het bij-abonnement. Zijn abonnement loopt automatisch door, het mijne moet verlengd worden. Daar hebben we bericht over gekregen: het kan vanaf 3 maanden voor afloop. Geen woord over een uiterst verlengmoment. Vandaag willen we gaan verlengen, één week voor afloop van het abonnement. Online lukt het niet, dus we bellen de klantenservice. De eerste medewerker die we spreken vertelt dat de NS 30 dagen verwerkingstijd nodig heeft, nádat het bij-abonnement is afgelopen. Het abonnement kan dus niet voortgezet worden. Geen logisch antwoord, dus we bellen nog een keer. De tweede medewerker vertelt dat verlengen twee weken van te voren moet en dat als we het er niet mee eens zijn, we maar een brief moeten schrijven. Maar hij gaf dat maar weinig kans. We proberen we het 's avonds nog een keer. Medewerker drie vertelt dat we "twee of vier" (?) weken van te voren hadden moeten verlengen en dat het verlengde abonnement dus pas per 1 september in kan gaan. Maar inderdaad, geeft hij toe, dat staat nergens. Deze meneer vertelt dat NS het probleem kent. Toch zit een compensatie (bijvoorbeeld de kosten vergoeden die ik in augustus extra heb omdat ik geen abonnement heb) er niet in. De maand augustus kan ik geen gebruik maken van mijn Weekend Vrij abonnement. Heel vreemd, want zou ik nu zelfstandig een abonnement afsluiten (stuk duurder want niet als bij-abonnement) dan kan het wel eerder, namelijk per 7 augustus. Voor de duidelijkheid: dat verlengen uiterlijk twee of vier weken van te voren moet, staat nergens. Niet in de e-mails, niet bij de veelgestelde vragen, niet in de algemene voorwaarden.

Al deze voorbeelden geven aan dat de noodzakelijke automatisering niet altijd ten dienste staat van de reiziger. Het OV loket wil met deze opsomming aandacht vragen voor deze problemen, zodat procedures opnieuw bekeken kunnen worden op klantgemak en eenvoud.

Geld terugvragen bij vergeten uit te checken; elk OV-bedrijf houdt graag vast aan eigen procedure

Zoals we al vele malen hebben geconstateerd, is versnippering in het openbaar vervoer voor veel reizigers een groot probleem. Wie over de grenzen van een regio reist of instapt bij een andere vervoerder, krijgt vaak te maken met andere regelingen en procedures.

In de vorige kwartaalrapportage heeft het OV loket gepleit voor één uniforme, landelijke regeling voor het afhandelen van defecte kaarten. Iets anders is dat elke vervoerder ook zijn eigen restitutieregeling heeft voor reizigers die vergeten uit te checken. De regelingen verschillen op de volgende essentiële punten: hoe kun je een verzoek tot teruggave indienen, hoe vaak, binnen welke termijn en hoe krijg je feitelijk het geld terug (via de bankrekening of via een oplaadpaal van de OV-chipkaart). Dat maakt het erg onoverzichtelijk.

We zetten in deze kwartaalrapportage enkele verschillen op een rij. Het is geen uitputtend overzicht waarin alle vervoerders genoemd worden, maar het geeft goed aan dat er veel verschillen zijn.

Arriva

Geld terugvragen kan telefonisch, online of schriftelijk (via een formulier dat verkrijgbaar is bij de Arriva stores) of telefonisch. Wordt het verzoek erkend, dan wordt het geld teruggestort op de bankrekening.

Connexxion

Geld kan alleen worden teruggevraagd via een ingewikkeld webformulier met veel in te vullen velden, onder andere haltes, lijn, NAW-gegevens, geboortedatum etcetera. Voor elke keer dat men vergeet uit te checken of een uitcheckpaal defect is, moet alles opnieuw worden ingevuld. Wordt het verzoek gehonoreerd, dan moet de klant het bedrag zelf ophalen bij een oplaadautomaat.

HTM

Bij het Haagse OV-bedrijf HTM kan men op vier verschillende manieren geld terugvragen:

- via een claimformulier op de website
- via een 'Mijn HTM' account
- via een papieren restitutief formulier
- via een HTM Servicepunt

Het papieren formulier kan telefonisch worden opgevraagd. Het ingevulde formulier moet vervolgens met een uitdraai van de laatste tien transacties van de OV-chipkaart naar HTM gestuurd worden. Een uitdraai van die transacties kan gemaakt worden door de ophaal- en oplaadautomaten of bij één van de HTM Servicepunten.

Gaat men rechtstreeks naar een HTM Servicepunt, dan blijken zelfs die servicepunten onderling voor een verschillende aanpak te kiezen. Bij de HTM Servicepunten Centraal Station in Den Haag en op Zoetermeer Centrum-West wordt het teveel betaalde bedrag

direct weer op de OV-chipkaart gezet. Bij het HTM Servicepunt Holland Spoor in Den Haag ontvangt men een papieren restitutieformulier en een uitdraai van de laatste tien transacties van de OV-chipkaart. Het formulier kan vervolgens thuis worden ingevuld en samen met de uitdraai van de transacties naar HTM gestuurd worden. Wordt het verzoek gehonoreerd, dan ontvangt de klager bericht per email en kan men het bedrag ophalen bij een gele ophaalautomaat.

NS

Wie vergeet uit te checken, kan op dezelfde dag tot zes uur na aanvang van de reis nog uitchecken. Wie er later achterkomt dat hij is vergeten uit te checken, kan het online regelen via een Mijn NS-account . Als je dat voor de eerste keer doet, moet je eerst een kaartcode aanvragen. Die code ontvang je na een paar dagen. Men kan ook bellen met NS Klantenservice. Het geld wordt teruggestort of de reiziger kan het ophalen bij de automaat. Men kan maximaal 3 x per jaar geld terugvragen na vergeten uit te checken. Voor NS-Business Card-houders geldt een andere regeling. Zij kunnen uitchecken op het aankomststation tot 4.00 uur de volgende dag. Lukt dit niet, dan krijgt men een zogeheten correctietarief berekend. Met een NS Business Card kan men drie keer per kalenderjaar geld terugvragen als men vergeet in- of uit- te checken. Dat kan via het account van Mijn NS Zakelijk.

Syntus

Restitutie kan worden aangevraagd via 'Mijn Syntus'. Als kaartlezers in de bus defect zijn, dan krijgt de reiziger van de chauffeur een zogeheten uitstapbewijs. Men kan met de code die op het bewijs staat afgedrukt zijn geld terugvragen via Mijn Syntus. Zo'n verzoek moet binnen drie maanden zijn ingediend. Het geld wordt teruggestort op een bankrekening.

Qbuzz

Restitutie vindt plaats na het invullen van een online restitutieformulier of via het downloaden van een restitutieformulier, dat vervolgens invullen en per post opsturen. Als de reiziger wel heeft kunnen inchecken maar door een storing aan de apparatuur niet kon uitchecken, dan geeft de chauffeur een visitekaartje met stempel als uitstapbewijs. Vervolgens moet de reiziger het restitutieformulier downloaden en ingevuld samen met het visitekaartje van de chauffeur opsturen naar Qbuzz. De reiziger krijgt het geld op zijn bankrekeningnummer gestort. Tot eind november 2013 krijgt de reiziger hierover geen terugkoppeling. Inmiddels heeft Qbuzz toegezegd dat vanaf eind november de reiziger wel een terugkoppeling over de ingediende restitutie krijgt . Naast het terug te ontvangen bedrag wordt ook aangegeven op welke termijn dit wordt overgemaakt.

Veolia

Geld terugvragen kan via de klantenservice of via de website (Mijn Veolia), waar eenmalig een account aangemaakt moet worden. Reizen mogen niet langer geleden zijn dan drie maanden.

Een paar van de klachten die over dit onderwerp in het derde kwartaal van 2013 bij het OV loket werden ingediend:

Mijn zoon heeft een OV-jaarabonnement op een OV-chipkaart. De kaart stond zonder aanleiding ineens 15 euro in de min. Ik ben daarop langs geweest bij een OV-balie van HTM en de medewerker gaf aan dat er iets mis was gegaan bij Veolia. Door een storing van de apparatuur was er saldo van de kaart afgeschreven. Ik heb direct een klacht ingediend bij Veolia en werd spoedig teruggebeld met de mededeling dat er twee keer een verkeerde uitcheck heeft plaatsgevonden bij Veolia (8 euro). De rest van het bedrag was echter bij HTM gebeurd. Nu moet ik weer terug naar HTM. Waarom hebben zij mij dit niet gelijk gezegd? Ik voel me van het kastje naar de muur gestuurd.

*Eerste reis: Oosterbeek-Arnhem schouwburg check in 13:23; check uit 13:35
Tweede Reis: Oosterbeek-Arnhem station check in 13:35 check uit niet.
Het spreekt voor zich: de tweede reis heb ik helemaal niet gemaakt ... Om 13:35 was ik in Arnhem-schouwburg en kan ik niet in Oosterbeek zijn ingecheckt. Ondertussen is er wel € 1,40 extra afgeschreven. Bij Breng is het restitutieformulier ingeperkt. Je kan niet ingecheckt hebben, niet uitgecheckt of de apparatuur was defect. Een andere optie is er niet. Op aanraden van de klantenservice heb ik toen gelogen (apparatuur defect) en zou ik in de toelichting aangeven hoe het echt zat. De toelichting mag echter maar 250 karakters bevatten... daar kan het hele verhaal nooit in. Nog maar eens gebeld (dat was dus het derde telefoontje) en nu krijg ik een restitutieformulier toegestuurd. En dat allemaal voor €1,40. Was het alleen deze ene keer, dan kon ik nog denken "ach, laat maar zitten". Nu reis ik niet dagelijks met het OV, maar 4 juni is het ook fout gegaan (toen kon ik NS bellen). Maar ook in 2013: medio februari in Amsterdam kon ik het GVB bellen, omdat het ook daar fout ging. Op de weinige reizen die ik maak, wordt dat zo'n beetje een score van 1:2 of 1:3 dat het fout gaat met de OV-chipkaart.*

Ik ben zwaar teleurgesteld over het in- en uitchecken met de OV-chipkaart. Al sinds september 2012 reis ik elke week met de trein en ik ben er onlangs achter gekomen dat de paaltjes waar je in- en uitcheckt niet altijd even goed werken. Al sinds ik met de trein reis, weet ik 100 procent zeker dat ik nooit vergeten ben om in of uit te checken, maar desondanks wordt regelmatig 20 euro van mijn rekening afgeschreven omdat ik niet uitgecheckt zou hebben, terwijl ik dit wel gedaan heb. Ik haal het kaartje erlangs en hoor een piepje. Laatst heb ik er zelfs nog speciaal op gelet, maar toch werd mijn OV-chip niet geregistreerd als uitgecheckt. Nu kan ik maar tot maximaal drie keer per jaar mijn teveel afgeschreven geld terug vragen. Dit is pure diefstal, zeker aangezien dit zo'n vijf keer per maand gebeurt.

Op station Zwolle 2x uitgecheckt voor Arriva, omdat hun palen melden: fout! probeer opnieuw! als je bent uitgecheckt. Nu al 2 maanden aan het proberen mijn teveel afgeschreven geld terug te krijgen. Ze hadden, zeggen ze, mail gestuurd om te melden dat mijn OV-chipkaartnummer fout was ingevuld. Heb nooit mail gehad.

Verder onmogelijke formulieren en eindeloze wachttijden aan telefoon. Nog steeds geen geld terug gehad.

In juli/augustus geeft 'Mijn Transactieoverzicht' diverse keren geen uit-check bij Veolia weer waar dit wel gedaan is. Er staat ook dat de borg van € 4,00 is afgeschreven. Volgens Veolia is dit om 'technische redenen' niet waar en voor mij niet zichtbaar. Veolia zegt dat ik dat maar van ze aan moet nemen.

Los van of ik daadwerkelijk financieel ben benadeeld, kan het niet zo zijn dat ik mijn uitgaven op de OV-chipkaart in het transactieoverzicht niet kan controleren. Bij een bank mag het ook niet gebeuren dat af- of bijgeschreven bedragen niet op afschriften zichtbaar zijn en dat je de bank maar moet geloven. Los daarvan moet ik mijn reiskosten declareren, en is dat met onvolledige overzichten niet mogelijk.

Tevens is in mei/juni consequent door Veolia het basistarief niet overgenomen van HTM binnen de 35-minuten overstaptijd. Ik heb toen wel mijn geld terug gekregen, maar dit is ook een systematische fout. Voor beide gevallen verwijst Veolia naar TLS voor de oorzaak. Volgens mij (en TLS) is Veolia verantwoordelijk voor juist werkende apparatuur en correct aanleveren van gegevens aan TLS.

Reizigers zouden er zeer bij gebaat zijn als er één systeem zou komen en één loket waar je terecht kunt om het geld na vergeten uit te checken terug te vragen. Lees ook onze aanbevelingen op pagina 19.

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.

1. *Werk meer samen*

Overheden en OV-bedrijven moeten meer aandacht besteden aan de afstemming met andere regio's. Reizigers die concessiegrenzen overschrijden, worden nog steeds geconfronteerd met een grote diversiteit aan prijzen, voorwaarden, restitutieregelingen en dergelijke.

2. *Ontwerp een uniforme regeling voor defecte OV-chipkaarten*

In de vorige kwartaalrapportage heeft het OV loket gepleit voor één uniforme, landelijke regeling voor het afhandelen van defecte kaarten. Vervoerders hebben nu allemaal een eigen regeling. Een groep waar op dit moment nog niks voor geregeld is bij een defecte OV-chipkaart zijn de studenten. Het OV loket vindt dat vervoerders ook voor deze groep reizigers een regeling moet ontwikkelen, zodat ze zonder kosten door kunnen reizen wanneer hun OV-chipkaart kapot gaat.

3. *Ontwerp een uniforme regeling voor restitutie bij vergeten uit te checken*

Elke vervoerder heeft zijn eigen restitutieregeling voor reizigers die vergeten uit te checken. De regelingen verschillen op de volgende essentiële punten: hoe kun je een verzoek tot teruggave indienen en hoe krijg je feitelijk het geld terug (via de bankrekening of via de oplaadpaal van de OV-chipkaart). Dat maakt het erg onoverzichtelijk. Op dit punt kan door uniformiteit een grote kwaliteitswinst behaald worden. Het OV loket pleit voor één regeling en één loket voor alle vervoerders. Wellicht zou vanuit het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) een standaardregeling kunnen worden ontwikkeld die vervolgens in de concessiebepalingen wordt voorgeschreven.

4. *Stem de capaciteit af op het te verwachten aanbod aan reizigers*

Het probleem speelt vooral bij de treinen en dan met name bij NS. De reiziger begrijpt dat hij geen garantie heeft op een zitplaats, maar op bepaalde trajecten zijn treinen in de spits structureel te vol. In deze gevallen zijn langere treinen of dubbeldekkers wenselijk. En als er geen langere trein ingezet kan worden (bijvoorbeeld door beperkte lengte van de perrons), voer dan de frequentie op en informeer de reizigers in elk geval duidelijk.

5. *Doordenk processen en kies pas dan voor digitalisering*

Het opzeggen van een abonnement, het reizen met een jaartrajectabonnement buiten het afgesproken traject, het gebruiken van de optie 'vrij reizen' (op zogeheten Keuzedagen) met een 60-plus kortingkaart: het OV loket krijgt er veel klachten over die erop duiden dat de digitalisering bij NS soms wordt ingezet, zonder dat processen goed doordacht en/of ontworpen zijn. De reiziger (en meestal de trouwe abonnementshouder) wordt hiervan onnodig de dupe.

6. *Schaf het deactiveren van een abonnement bij een kaartautomaat af*

Een voorbeeld van een procedure die verbeterd zou moeten worden volgens het OV loket is het opzeggen van een OV-abonnement. In de voorwaarden van NS en van de streekvervoerders staat dat een opzegging van een abonnement pas definitief is en dat de betalingsverplichting pas ophoudt, wanneer het abonnement van de OV-chipkaart verwijderd is. Dat vraagt van de klant een tocht naar de automaat. Sommige mensen moeten daar zelfs voor reizen. Het blokkeren van de kaart is vaak niet wenselijk. Het OV loket zou een oplossing voor dit probleem zeer verwelkomen.

In het derde kwartaal van 2013 ontving het OV loket in totaal 1427 unieke klachten. Dat is ten opzichte van dezelfde periode in 2012 een stijging van 267 klachten (van 1160 naar 1427). Kijken we naar het vorige kwartaal, april tot en met juni 2013, dan zien we ook een stijging in het totaal aantal klachten met 268 (van 1159 naar 1427). De maanden juli en augustus waren met 381 en 339 klachten relatief rustig. September zorgde vooral voor de klachtenstijging met 707 klachten. Ter vergelijking: in september 2012 registreerde het OV loket 482 klachten.

Tabel 1: Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	18	12	14	44	3,1
Dienstregeling	29	12	26	67	4,7
Dienstuitvoering	90	63	368	521	36,5
Informatievoorziening	16	16	18	50	3,5
Personeel	7	3	9	19	1,3
Station- en haltevoorziening	21	16	31	68	4,8
Veiligheid en overlast	10	14	11	35	2,5
Vervoermiddel	15	21	25	61	4,3
Vervoersbewijs	175	182	205	562	39,4
<i>Totaal</i>	<i>381</i>	<i>339</i>	<i>707</i>	<i>1.427</i>	<i>100,0</i>

In de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs zijn de meeste klachten te vinden, respectievelijk 521 en 562 klachten. In het vorige kwartaal stond de categorie Dienstuitvoering op één, maar dat is nu weer de categorie Vervoersbewijs. De klachten over de OV-chipkaart worden in deze laatste categorie geregistreerd. Bij de toelichting op tabel 3 vindt u een nadere uitsplitsing van de klachten per categorie.

De categorie Dienstuitvoering valt op wegens het grote aantal klachten, 521 in totaal, ruim 100 klachten meer dan in het vorige kwartaal. De meeste klachten in deze categorie komen voor rekening van de NS, namelijk 419 van de 520. Ook in de categorie Vervoersbewijs zijn veel klachten binnengekomen, nl. 562. Dit is een stijging van 166 klachten ten opzichte van het vorige kwartaal (396). Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar is er ook sprake van een stijging met 169 klachten (van 493 naar 562). De meeste klachten hebben te maken met het reizen met de OV-chipkaart, o.a. in-en uitchecken, restitutie, duurzaamheid kaart en tariefhoogte.

Wat de andere categorieën betreft: vergeleken met het vorige kwartaal zijn de klachten over het boetebeleid, informatievoorziening, station- en haltevoorziening, veiligheid en overlast en vervoermiddel gestegen. Bij klachten over veiligheid en overlast gaat het om geluidsoverlast voor omwonenden, onvoldoende tijd om in- of uit te stappen, waardoor soms letsel ontstaat, roken op perrons buiten de voorgeschreven vakken, zwartrijders die met mensen meelopen door poortjes, etc.

Tabel 2: Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
Arriva	40	34	40	114	7,5
Breng	2	4	7	13	0,9
Connexion	17	23	32	72	4,7
Diversen	6	5	8	19	1,2
EBS Public Transportation	1	0	4	5	0,3
GVB	16	10	18	44	2,9
GVU	3	1	3	7	0,5
Hermes	4	5	2	11	0,7
HTM	13	13	8	34	2,2
Klantenservice OV-chipkaart	36	37	43	116	7,6
Nederlandse Spoorwegen	228	193	503	924	60,5
NS Fiets	2	0	0	2	0,1
NS Hispeed	10	7	21	38	2,5
OV 9292	1	5	2	8	0,5
OV-fiets en NS-Scooter	1	1	2	4	0,3
Qbuzz	3	4	6	13	0,9
RET	7	4	9	20	1,3
Syntus	3	7	8	18	1,2
Veolia Transport Nederland	11	17	36	64	4,2
Waterbus	0	1	0	1	0,1
Totaal	404	371	752	1.527	100,0

NB Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten in tabel 1 omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden toegekend.

Deze tabel telt 1527 klachten. Dat zijn 273 klachten meer dan het vorige kwartaal, toen er 1254 klachten over vervoerders werden ingediend. Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is er ook een klachtenstijging te zien: van 1283 naar 1527. De meeste vervoerders laten een klachtenstijging zien ten opzichte van het vorige kwartaal. Zo stijgt het aantal klachten van Arriva van 98 in het vorige kwartaal naar 114 in dit kwartaal, Connexion stijgt van 47 naar 72, GVB van 23 naar 44 en Veolia van 46 naar 64. Opvallend is de klachtendaling van de vervoerder RET van 29 klachten in het tweede kwartaal naar 20 klachten in het derde kwartaal van 2013. Procentueel gezien neemt NS ruim 60% van de klachten voor zijn rekening. Dat is vergelijkbaar met het vorige

kwartaal, toen was het 59,4%.

Het aantal klachten over de Klantenservice OV-chipkaart is ten opzichte van het vorige kwartaal gestegen van 104 naar 116.

Tabel 3: Categorie vs vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
Arriva	5	7	28	1	1	6	1	6	59	114	7,5
Breng	0	0	5	1	0	0	0	1	6	13	0,9
Connexxion	8	5	19	1	1	3	0	2	33	72	4,7
Diversen	0	1	0	0	0	1	1	0	16	19	1,2
EBS Public Transportation	0	3	1	0	0	0	0	0	1	5	0,3
GVB	1	3	10	0	4	4	1	1	20	44	2,9
GVU	0	3	2	0	0	1	1	0	0	7	0,5
HTM	11	3	0	0	0	0	4	1	15	34	2,2
Hermes	0	1	6	1	0	0	0	0	3	11	0,7
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	13	0	0	1	0	102	116	7,6
NS Fiets	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0,1
NS Hispeed	0	3	14	6	2	0	0	4	9	38	2,5
Nederlandse Spoorwegen	16	35	419	22	9	50	25	47	301	924	60,6
OV 9292	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8	0,5
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4	0,3
Qbuzz	0	1	4	0	1	1	0	0	6	13	0,9
RET	2	2	4	0	0	1	1	0	10	20	1,3
Syntus	0	1	3	1	0	2	0	0	10	17	1,1
Veolia Transport Nederland	2	5	22	2	1	1	1	3	27	64	4,2
Waterbus	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,1
Totaal	45	73	537	56	19	74	36	65	621	1.526	100,0

NB Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in klachtencategorieën. Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden toegekend.

De klachten over NS betreffen vooral Dienstuitvoering (419 klachten = 45% van het totaal aantal klachten NS) en Vervoersbewijs (301 klachten = 33% van het totaal aantal klachten NS). De klachten die in de categorie Dienstuitvoering over de NS binnenkwamen hebben vooral betrekking op capaciteit (246 klachten), vertragingen (130 klachten), uitgevallen treinen (96 klachten), informatievoorziening (56 klachten) en aansluitingen (54). De NS-klachten in de categorie Vervoersbewijs hebben vooral betrekking op in- en uitchecken (97 klachten), restitutie (72 klachten), opzeggen/verlengen/overzetten van abonnementen (67 klachten) en tariefhoogte (71 klachten). Deze klachten hebben voor een groot deel gemeen dat ze voortkomen uit het gebruik van de OV-chipkaart. Bij tariefhoogte gaat het over het opsplitsen van de reis in een deel voor of na negen uur wat met een papieren kaartje makkelijker is. Ook klagen reizigers over hogere tarieven als je met meerdere vervoerders reist en je je OV-chipkaart gebruikt.

Opvallend bij de klachten over de NS is ook dat dit kwartaal reizigers meer klagen over de stations- en haltevoorzieningen dan over de dienstregeling. De klachten betreffen o.a. de in- en uitcheckpalen, bereikbaarheid van de perrons, omroepinstallatie, toiletten etc.

Bij HTM valt het hoge aantal klachten in de categorie boeteleid op, 11 ten opzichte van 3 in het vorige kwartaal. Het betreft vooral reizigers van de Randstadrail. Het betreft niet alleen mensen die vergeten zijn in te checken en dus zwart rijden, maar ook abbonementhouders, die vergeten in te checken of niet kunnen inchecken door defecte paaltjes. Enkele reizigers klaagden omdat controleur niet de mogelijkheid van een rituitrijkaart van 25 euro noemt, voordat hij de boete uitschrijft.

De klachten over Arriva in de categorie Dienstuitvoering (28 stuks) hebben te maken met capaciteit, vertragingen en aansluitingen. Alle gebieden waar Arriva rijdt worden genoemd in de klachten.

De klachten over Klantenservice OV-chipkaart (116 klachten) vallen in de categorieën Informatievoorziening en Vervoersbewijs.

Een verdere uitsplitsing van de categorie Vervoersbewijs vindt u bij de toelichting bij tabel 4.

Tabel 4: Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten omdat aan één klacht meerdere trefwoorden en vervoerders kunnen worden toegekend.

Het aantal klachten in de categorie Vervoersbewijs bedraagt 1215. In het vorige kwartaal bedroeg het klachtenaantal 926. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar is er sprake van een klachtenstijging, van 1052 naar 1215.

De meeste klachten hebben te maken met problemen rond in- en uitchecken; dit trefwoord is namelijk 219 keer toegekend. De andere trefwoorden die vaak zijn toegekend, zijn restitutie (187 klachten), tariefhoogte (177 klachten), met name als het gaat om reizen met de OV-chipkaart, en opzeggen/verlengen/overzetten (89 klachten). In deze laatste categorie komen klachten voor die te maken hebben met bijvoorbeeld de introductie van de verchipte keuzedagen, beëindigen van een abonnement en het verlengen van het voordeelurenabonnement voor uitgestudeerden.

Het hoogste aantal klachten in de categorie Vervoersbewijs wordt genoteerd bij NS (567 klachten). De klachten over Vrij Reizen (32) zijn het gevolg van het besluit van NS om de keuzedagen voor 60-plussers niet meer als papieren kaartje te leveren, maar verchipt. Dat houdt in dat reizigers bij een kaartautomaat een vrij reizen-dag op hun OV-chipkaart moeten zetten. Dit levert veel klachten op. Daarnaast vormen abonnementen een bron van klachten. Zo is 44 maal het trefwoord geldigheid toegekend. Hierbij kan het gaan om reizigers die met twee vervoerders reizen, waarbij het onduidelijk is of het kortingsabonnement ook bij de ander geldig is of wanneer er onduidelijkheid is over de daluren. Bij opzeggen/verlengen/overzetten (84 klachten, waarvan 67 keer NS) gaat het onder andere om studenten die van het Uitgestudeerd aanbod gebruik hadden gemaakt en na een jaar merkten dat dit niet verlengd kon worden. Ook de overstap van het ene naar het andere abonnement en de soms ingewikkelde procedures rond het opzeggen van een abonnement vallen in deze categorie. In de rapportage vindt u daarvan een aantal voorbeelden.

Het aantal klachten over de Klantenservice OV-chipkaart bedraagt 222, vorig kwartaal waren dit 225 klachten. De klachten hebben met name betrekking op restitutie, kosten van de kaart, duurzaamheid van de kaart en automatisch opladen.

Het in- en uitchecken levert bij de meeste vervoerders regelmatig klachten op. Veel van de klachten onder het trefwoord restitutie hebben te maken met het terugvragen van reissaldo als men vergeten is uit te checken of als de apparatuur niet werkt. Het kan ook gaan om restitutie bij beëindigen van een abonnement of een defecte OV-chipkaart.

Bij Arriva valt net als het vorige kwartaal het hoge aantal klachten over de tariefhoogte op. Dit heeft vooral met het prijsverschil te maken tussen reizen met een papieren kaartje (met twee vervoerders) of met de OV-chipkaart. Een ander deel van de klachten heeft te maken met de prijs van busabonnementen. In deze periode schaffen veel ouders voor hun schoolgaande kinderen abonnementen aan.

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten	Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitscheppen	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	Vertraging	Vrij reizen	overig	Totaal
Arriva	6	1		1		1		2	7	30	3	1	1	3				1			13	40				4	1	115
Breng	1									4	2						1				4	2						14
Connexxion	3								3	19	4	1	1				1	1	2		17	12			1			65
Diversen	5		1		1				2	7	4	1	1		1	1					4	4						32
EBS Public Transportation																						1						1
GVB	1		1			1	1		1	13	3		3					1			9	5						39
HTM	1									12		1	2								7	8						31
Hermes									2												1	2						5
Klantenservice OV-chipkaart	10		4			8	40		5	3	8		23		28		11	24	19		39							222
NS Fiets												1							1									2
NS Hispeed					2			1			1	2	1								2	3		3				15
Nederlandse Spoorwegen	37		12	25		1	4	8	32	97	24	18	22	1	4	5	18	12	67	1	72	71	1	2		32	1	567
OV-fiets en NS-Scooter	1																											1
Qbuzz						2				2			1		1						4	1					1	12
RET										5			1	2			1	2			2	6						19
Syntus	3								2	3			1								1	9						19
Veolia Transport Nederland	1	1							1	22	4			1							12	12						54
Waterbus	1																					1						2
Totaal	70	2	17	27	2	12	47	11	53	219	53	23	58	8	34	6	32	41	89	1	187	177	1	5	1	36	3	1.215

Tabel 5: Klachten per concessiegebied

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	juli	augustus	september	Totaal	%
BRU	Regiovervoer Utrecht (incl. sneltram)	Connexxion	5	4	4	13	0,9
	Stadsvervoer Utrecht	GVU	3	0	4	7	0,5
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	226	191	500	917	66,7
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	2	3	5	10	0,7
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	2	0	0	2	0,1
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	5	4	3	12	0,9
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,2
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	3	0	2	5	0,4
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	3	1	6	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	6	11	23	1,7
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	1	1	1	3	0,2
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	11	7	13	31	2,3
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	2	4	3	9	0,7
	Veluwe	Syntus	2	1	4	7	0,5
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	6	11	23	1,7
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	7	11	14	32	2,3
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	5	2	10	17	1,2
Provincie Noord-Brabant	HOV Breda -Oosterhout - Utrecht	Veolia Transport Nederland	0	0	1	1	0,1
	Midden-Brabant	Veolia Transport Nederland	0	0	3	3	0,2
	Oost-Brabant	Arriva	0	2	1	3	0,2
	West-Brabant	Veolia Transport Nederland	0	2	1	3	0,2
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	1	2	0,1
	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	1	7	8	0,6
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	0	1	0	1	0,1
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,2
	Midden-Overijssel	Syntus	0	3	0	3	0,2
	Vechtdallijnen	Arriva	5	4	3	12	0,9
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	2	1	3	6	0,4

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	juli	augustus	september	Totaal	%
Provincie Zeeland	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	0	0	1	1	0,1
	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	0	1	2	3	0,2
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	3	2	3	8	0,6
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	2	7	7	16	1,2
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	1	0	1	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	5	3	1	9	0,7
Regio Twente	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	0	3	3	6	0,4
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	1	2	1	4	0,3
	Vechtdallijnen	Arriva	5	4	3	12	0,9
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	1	3	2	6	0,4
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	0	2	6	8	0,6
	Haaglanden Stad	HTM	1	2	5	8	0,6
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	11	11	2	24	1,7
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	3	2	8	0,6
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	16	10	18	44	3,2
	Waterland	EBS Public Transportation	1	0	4	5	0,4
	Zaanstreek	Connexxion	0	2	0	2	0,1
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	6	5	8	19	1,4
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	2	0	2	4	0,3
	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	1	1	0,1
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	6	4	6	16	1,2
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	1	1	2	0,1
	Treindienst Rotterdam - Hoek van Holland	Nederlandse Spoorwegen	1	0	0	1	0,1

NB Tabel 5 geeft een overzicht van de klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt o.a. voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel), de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe) en de Noordelijke treindiensten (provincies Groningen en Fryslan)

Net als het vorige kwartaal vormen de klachten over NS en het HRN zo'n 66% van het totaal. De klachten gaan zoals ook in tabel 2 te zien is vooral over dienstuitvoering (volle treinen, aansluitingen, vertragingen) en Vervoerbewijs (tariefhoogte, in- en uitchecken, abonnementen).

Voor de andere vervoerders geldt dat in de meeste concessiegebieden het aantal klachten in het derde kwartaal iets hoger is dan in het tweede kwartaal, ondanks het feit dat deze periode twee vakantiemaanden telt.

Enkele bijzonderheden:

De concessie Achterhoek/Rivierenland, waar Arriva rijdt, telt 31 klachten, terwijl het vorig kwartaal 17 waren. De klachten betreffen vooral het treinvervoer van Arriva (lijnen Arnhem - Winterswijk, Zutphen - Winterswijk, Tiel - Arnhem, Zutphen - Apeldoorn). De klachten hebben o.a. te maken met in- en uitcheckproblemen. In Zutphen zijn er drie vervoerders actief, dat leidt regelmatig tot het in- of uitchecken bij de verkeerde vervoerder. Verder zijn er klachten over aansluitingen van de Arriva-trein op treinen van de NS, vertragingen en tariefhoogte.

Ook in Noord- en Midden-Limburg, waar Veolia rijdt, is er een stijging te noteren van 17 naar 32. De klachten betreffen, als het gaat om de treinen, vooral het in- en uitchecken en het verschil in tariefhoogte voor het reizen met een papieren kaartje van NS en op saldo met Veolia. Reizen op saldo is duurder.

In de concessie Zuid-Limburg, ook van Veolia, was er een stijging van 8 naar 17 klachten. Dit betreft vooral klachten over het busvervoer, o.a. over uitval van ritten en de dienstregeling.

HTM zorgde in de concessie Haaglanden stad voor een daling van het aantal klachten, namelijk van 17 naar 8 in dit kwartaal. Bij de concessie Randstadrail, ook van HTM, was wel sprake van een klachtenstijging, van 15 naar 24. Het betreft hier vooral klachten over boetes en problemen rond in- en uitchecken.

In de concessie Stadsvervoer Amsterdam, waar GVB de vervoerder is, is sprake van een verdubbeling van het aantal klachten, van 22 in het tweede kwartaal naar 44 in dit kwartaal. De klachten zijn heel divers, over in- en uitchecken en restitutie, maar ook over omleidingen, informatievoorziening en tarieven.