



## **Kwartaalrapportage**

**1 april 2016 – 30 juni 2016**

# Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Resultaten tweede kwartaal 2016 .....	4
1.1 Collectieve resultaten.....	4
1.2 Individuele resultaten.....	6
2. Trends tweede kwartaal 2016.....	9
2.1 Reizigerswensen voor de OV-chipkaart.....	9
2.2 Bussen die te vroeg vertrekken .....	16
3. Aanbevelingen .....	19
4. Cijfers tweede kwartaal 2016 .....	20

## Voorwoord

Mijn eerste voorwoord bij een kwartaalrapportage van het OV loket, dat de afgelopen jaren zo goed op de kaart is gezet onder leiding van mijn voorganger Dorathé Hoentjen. Ik vind het een eer en een uitdaging deze taak van haar over te nemen. Samen met mijn collega's wil ik de rol van het OV loket als ombudsman voor beter openbaar vervoer verder versterken en zo een bijdrage blijven leveren aan verdere verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Het afgelopen kwartaal (april-juni 2016) was qua aantal klachten niet heel druk. Er waren dan ook geen grote veranderingen in dienstregelingen, tarieven en processen. In deze rapportage beschrijven we, zoals gewoonlijk, enkele van de resultaten die het OV loket in deze maanden heeft geboekt, zowel voor individuen als voor groepen reizigers (zie hoofdstuk 1).

De afgelopen jaren heeft het OV loket zeer veel aandacht besteed aan de voor- en nadelen van de OV-chipkaart en aan de ervaringen van reizigers met dit vervoersbewijs. Er is het nodige verbeterd aan de OV-chipkaart, maar de kaart levert ook nog steeds klachten op. Daarom hebben we de belangrijkste wensen (vanuit het oogpunt van de reiziger) in hoofdstuk 2 op een rijtje gezet.

Daarnaast gaan we in hoofdstuk 2 ook in op klachten van reizigers over bussen die te vroeg vertrekken. Dat is hinderlijk, zeker als via allerlei nieuwe technieken 'exacte vertrektijden' worden gecommuniceerd en er bijvoorbeeld maar één of twee bussen per uur op een halte komen. We hebben het onderwerp inmiddels uitgebreid besproken met de betrokken OV-bedrijven, die het heel serieus lijken op te pakken. Een volledige oplossing van dit probleem is echter – zeker in de drukke gebieden van Nederland – niet eenvoudig.

In hoofdstuk 3 treft u, zoals gebruikelijk, onze aanbevelingen aan voor de OV-bedrijven en hun opdrachtgevers. Hopelijk leiden deze voor de reizigers tot een verdere verbetering van de dienstverlening rondom de OV-chipkaart en van de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Annemarie den Toom  
Hoofd OV loket

# 1. Resultaten tweede kwartaal 2016

Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren aan de verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en door – indien mogelijk – te helpen en te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in kwartaalrapportages als deze. In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het tweede kwartaal van 2016 zijn gerealiseerd.

## 1.1 Collectieve resultaten

### Paaltjes op station Zutphen

Van station Zutphen is bekend dat er geregeld fouten gemaakt worden bij het in- en uitchecken. Van en naar dit station rijden namelijk drie vervoerders: NS, Arriva en Syntus. Dit betekent dat er op dit station ook drie soorten in- en uitcheckpaaltjes te vinden zijn, van elke vervoerder één. Logisch dat reizigers hiermee geregeld de fout ingaan. Een reiziger komt met de NS-trein aan op station Zutphen en stapt over op de trein naar Enschede, die door Syntus gereden wordt. Ze loopt snel over het perron en komt langs de paal van NS en een rode paal. Ze checkt uit bij NS en in bij de andere paal. Tijdens controle in de trein vertelt de conducteur haar dat zij niet bij Syntus maar bij Arriva is ingecheckt. Ze krijgt een boete opgelegd. Op de terugreis checkt ze waar de paaltjes staan om te kijken hoe het mis heeft kunnen gaan. Dan ziet ze dat de paaltjes van Syntus en Arriva allebei een rode kleur hebben. Niet zo gek dat de reiziger zich dan vergist. Ze dient een bezwaar in tegen de boete, maar dit wordt afgewezen.

Het OV loket heeft voor deze reiziger bemiddeld en begrip gevraagd voor de onduidelijke situatie op station Zutphen. Aangezien de reiziger wel ingecheckt had, alleen bij de verkeerde vervoerder, kun je je afvragen of hier echt sprake is van zwartrijden. Na onze bemiddeling heeft Syntus de boete geseponeerd. Daarnaast (en dat is winst voor alle reizigers die via Zutphen reizen) heeft Syntus aangekondigd dat op korte termijn via andere bestickering duidelijker zal worden aangegeven welke paal van welke vervoerder is. Dat is een mooie eerste stap. Nog mooier zou het zijn als de plannen voor een systeem van *single check in check out* gerealiseerd zouden worden.

### **Stations Amsterdam (Amstel en Duivendrecht)**

Een klacht uit dezelfde categorie betreft de verwarrende situatie op de stations Amsterdam Amstel en Duivendrecht. Op deze stations staan poortjes van zowel NS als GVB. Het gebeurt geregeld dat reizigers denken uit te checken bij NS, maar dan inchecken bij GVB en vice versa, met boetes en teveel afgeschreven saldo tot gevolg. Het OV loket stuurt periodiek klachtenoverzichten naar NS over deze problemen. Dat heeft nu resultaat opgeleverd. NS en GVB hebben in gezamenlijk overleg naar een oplossing gezocht die ertoe geleid heeft dat NS zijn software heeft aangepast. Bij NS wordt bij het uitchecken de reiziger, die op een eerder station heeft ingecheckt bij GVB, al naar de poortjes van GVB verwezen. De software van GVB wordt dit jaar nog wordt aangepast.

### **Uitcheck gemist**

In het kader van het streven om het reizen met de OV-chipkaart makkelijker te maken zijn twee mooie resultaten te melden. In de kwartaalrapportage over het derde kwartaal van 2015 konden wij melden dat de vervoerders een gezamenlijk loket hadden geopend, waar de reiziger makkelijk online saldo kan terugvragen als hij of zij is vergeten uit te checken. Wij schreven toen ook dat we het jammer vonden dat NS, als grootste OV-bedrijf van Nederland, zich niet bij dit initiatief had aangesloten. Gelukkig kunnen wij nu melden dat NS het reizigers ook mogelijk gaat maken om gebruik te maken van [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl). Dit gebeurt in fasen. Begin 2017 zullen eerst de NS-reizigers die op saldo reizen (zonder abonnement) via bovengenoemde website hun geld terug kunnen vragen. Een mooie ontwikkeling waarvan we hopen dat die daarna ook spoedig voor de overige NS-reizigers gaat gelden.

Ook van Connexxion vernamen wij dat zij zich gaan aansluiten bij [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl). Hun reizigers kunnen vanaf het laatste kwartaal van dit jaar op [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl) terecht. Ook deze ontwikkeling juichen wij toe. Verder hopen wij dat ook EBS zich snel zal gaan aansluiten bij [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl).

Daarnaast lanceert NS, na een succesvol verlopen proef, een nieuwe dienst: NS Extra, voor alle NS-reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart. Een deelnemer profiteert van verschillende services, voordelen en aanbiedingen. Maar ook krijgen reizigers die vergeten zijn uit te checken binnen enkele dagen automatisch een mail van NS, waarin staat hoe het teveel betaalde is terug te krijgen via een kaartautomaat. NS-reizigers met een vaste trajectkaart die zich bij NS Extra aansluiten hoeven helemaal niet in actie te komen. Als zij vergeten uit te checken wordt het te veel afgeschreven bedrag automatisch teruggestort. Dit geldt ook voor reizigers die regelmatig op een vast traject reizen, ongeacht de abonnementsvorm. De reiziger die van de nieuwe dienst gebruik wil maken moet NS wel inzage geven in de reisgegevens. Hoe mooi zou het zijn als een dergelijke dienst ook via

uitcheckgemist.nl gerealiseerd kan worden? Zodat een reiziger er bijvoorbeeld via een SMS of mail op geattendeerd wordt dat er een incomplete transactie is, die gecorrigeerd kan worden via uitcheckgemist.nl.

### **Boete studentenreisproduct (voorlopig) niet verhoogd**

In onze rapportage over het eerste kwartaal van 2016 hebben we ruim aandacht besteed aan de klachten rondom het stopzetten van het studentenreisproduct. Studenten krijgen een boete van 97 euro per halve maand zolang zij het studentenreisproduct niet stopzetten. Een grote groep studenten is zich hier niet van bewust. Zij denken het studentenreisproduct stopgezet te hebben, maar dat blijkt soms niet zo te zijn. Het OV loket pleitte in de vorige rapportage voor eenvoudiger procedures voor het stopzetten van het studentenreisproduct en een coulante houding zolang de procedures niet vereenvoudigd zijn.

Inmiddels heeft minister Bussemaker van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) bekend gemaakt dat de aangekondigde verhoging van de boete (van 97 euro naar 150 euro per halve maand) niet doorgaat totdat duidelijk is hoe de communicatie rond het stopzetten verbeterd kan worden. Uit onderzoek van het ministerie van OCW blijkt dat minder dan 10 procent van de studenten het studentenreisproduct bewust niet stopzet.

## **1.2 Individuele resultaten**

### **Rolstoellift**

Als een gehandicapte reiziger deelneemt aan het openbaar vervoer is dat soms een hele onderneming. Een reiziger in een rolstoel reist regelmatig met bus 401 van Utrecht naar Breda. De bussen van Arriva hebben een trap, die gebruikt kan worden als lift. Maar van de acht keer dat zij met de bus wil, kan ze maar één keer mee. Soms zegt de chauffeur dat de lift defect is of stuk zal gaan als de lift gebruikt wordt. Eén keer biedt de chauffeur zijn excuses aan en zegt het ook frustrerend te vinden dat de lift niet naar behoren functioneert. Sinds 2012 is Arriva verplicht om vervoermiddelen toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De reiziger dient na deze vervelende ervaringen een klacht in bij Arriva. Het antwoord van Arriva was: 'Wij zullen de chauffeur hier op aanspreken'. Er verandert echter niks. Het OV loket heeft contact gezocht met Arriva. Uit de reactie van Arriva blijkt dat het probleem niet zozeer bij het materieel ligt als wel dat chauffeurs de liften niet altijd juist (weten te) bedienen waardoor het vaak niet lukt om een klant van dienst te zijn. Arriva heeft toegezegd alle chauffeurs nogmaals te instrueren hoe de lift bediend moet worden. Ook is toegezegd dat de liften regelmatig gecontroleerd zullen worden op een juiste werking. Als de klant merkt dat een chauffeur geen medewerking wil verlenen, dan wil Arriva daarover graag een melding ontvangen, zodat dit met de chauffeur besproken kan worden. Fijn dat Arriva het probleem van deze reiziger zo serieus neemt.

### **Van het kastje naar de muur**

Een abonneementhouder van NS ziet dat zijn OV-chipkaart binnenkort verloopt. Om verder te kunnen reizen met zijn abonnement neemt hij contact op met de klantenservice van NS. NS stelt dat het bedrijf geen kaarten maakt en dat hij zich daarom moet wenden tot de Klantenservice OV-chipkaart. De OV-chipkaartorganisatie zegt dat het klopt dat zij de kaarten aanmaken, maar dat NS geen aanvraag voor een nieuwe kaart heeft ingediend. In plaats van het uit te zoeken voor de reiziger, zeggen beide organisaties niets voor hem te kunnen doen. 'Waarschijnlijk heeft Klantenservice OV-chipkaart de aanvraag voor uw nieuwe kaart kwijtgemaakt' en 'U moet gewoon een nieuwe OV-chipkaart kopen' is wat de reiziger te horen krijgt. Omdat hij weet dat NS aan klanten met een abonnement normaliter kosteloos een nieuwe kaart verstrekt, neemt hij hier geen genoeg mee.

Nadat de reiziger contact heeft opgenomen met het OV loket, vragen wij Klantenservice OV-chipkaart om de klacht in het zogenoemde 'vangnet' op te lossen. Dit houdt in dat de reiziger niet meer van het kastje naar de muur gestuurd mag worden en dat de partijen, die bij de oplossing betrokken zijn, het probleem achter de schermen oplossen. En dat gebeurt. NS en Klantenservice OV-chipkaart stemmen een en ander af en de reiziger krijgt alsnog een nieuwe OV-chipkaart met abonnement toegestuurd.

### **Aanschaffen OV-abonnement**

Zoals teksten soms het beste in Jip-en-Janneke-taal geschreven kunnen worden, zo zou het aanschaffen van een OV-abonnement en dit op een OV-chipkaart zetten ook geen hogere wiskunde moeten zijn. Een man die niet vaak met het openbaar vervoer reist, werkt op Schiphol en krijgt van zijn werkgever een abonnement van Connexxion. Hij doet drie pogingen bij een zuil om het abonnement op zijn kaart te zetten. Dat dit niet is gelukt, blijkt als hij gaat reizen met de kaart. Er wordt geld afgeschreven, waardoor een negatief saldo ontstaat. De man probeert het afgeschreven geld via Connexxion terug te krijgen, maar Connexxion wil niet vergoeden omdat het abonnement niet op de OV-chipkaart staat. Dat de procedure om het abonnement op de kaart te laden waarschijnlijk voor meer mensen onduidelijk is, blijkt uit het feit dat een dag later op de zuil een A4-tje met uitleg is geplakt. Als de man een nieuwe poging doet, lukt het wel. Het probleem is dat een klant, behalve op de knop 'ophalen' van het abonnement, ook nog op 'opladen' moet drukken.

Omdat Connexxion blijft weigeren om hem het afgeschreven geld terug te betalen, schakelt de reiziger het OV loket in. Wij voeren aan dat het abonnement al op naam van de reiziger stond toen hij ging reizen en dat zichtbaar is dat de man een aantal pogingen heeft gedaan om het abonnement op te laden. Uiteindelijk besluit Connexxion – na onze bemiddeling – de reiziger toch schadeloos te stellen.

### **Fiets in de kluis**

Een reiziger maakt gebruik van een fietskluis op station Purmerend. Op 3 mei meldt de reiziger aan NS dat de deur van de kluis niet meer open gaat. NS plaatst een nieuw slot en stuurt mevrouw een nieuwe sleutel. Twee weken later neemt mevrouw contact op met NS fiets, omdat zij de sleutel niet heeft ontvangen. De fiets staat ondertussen achter slot en grendel en kan niet gebruikt worden. Mevrouw belt regelmatig met NS en spreekt verschillende medewerkers. Ze krijgt ook verschillende verhalen/redenen te horen waarom de sleutel niet is geleverd. Intussen vraagt ze zich af of haar fiets daar nog wel veilig staat nu de sleutels kennelijk kwijt zijn geraakt in de post.

Als ze de hoop heeft opgegeven om er met NS uit te komen, belt ze met het OV loket. Nadat we de situatie aan NS hebben voorgelegd, laat NS weten het heel vervelend te vinden wat er is gebeurd. Voor de derde keer wordt vervolgens een sleutel opgestuurd, die nu wel aankomt. Omdat mevrouw maar liefst een maand geen gebruik heeft kunnen maken van de fietskluis en haar fiets al die tijd kwijt was, biedt NS ter compensatie aan om het abonnement voor de fietskluis gratis met drie maanden te verlengen. Mevrouw is tevreden met de oplossing en kan haar fiets weer veilig stallen en gebruiken.



## 2. Trends tweede kwartaal 2016

### 2.1 Reizigerswensen voor de OV-chipkaart

Het OV loket heeft de afgelopen jaren veel klachten ontvangen over processen rondom de OV-chipkaart en over de OV-chipkaart zelf. Deze klachten brengen we steeds onder de aandacht van vervoerders en Klantenservice OV-chipkaart via onze kwartaalrapportages, onze maandelijkse klachtenoverzichten, bij individuele bemiddeling en in onze gesprekken met vervoerders.

In het tweede kwartaal van 2016 ontving het OV loket zo'n 75 klachten over de OV-chipkaart, variërend van 'waarom moet ik 11 euro betalen voor een vervangende kaart?' of 'waarom sluit de datum van mijn nieuwe kaart niet precies aan op de datum van mijn oude kaart?' tot 'waarom moet ik mijn kaart opsturen om saldo terug te krijgen?'

Aan de hand van de klachten heeft het OV loket een top-10 gemaakt van de belangrijkste wensen die er bij reizigers leven ten aanzien van de OV-chipkaart. Voordat we hiervan een overzicht geven, eerst enkele opmerkingen.

Sinds 2008, toen de eerste OV-chipkaarten in Nederland op de markt kwamen, is het digitale vervoersbewijs ingeburgerd geraakt. Over het algemeen zijn reizigers gewend geraakt aan reizen met de OV-chipkaart. Daarnaast hebben we de afgelopen jaren diverse positieve ontwikkelingen kunnen signaleren, zoals onder andere:

- De periode van het vervangen van een defecte kaart is teruggebracht naar gemiddeld drie werkdagen (waar het voorheen wel tot twee weken kon duren).
- De baliekosten om saldo terug te krijgen zijn verlaagd van 2,50 euro naar 1,00 euro.
- Er is nu een centraal punt ([uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl)) waar reizigers saldo kunnen terugvragen als ze zijn vergeten uit te checken.

Toch leven bij reizigers nog steeds wensen ten aanzien van de OV-chipkaart. Daarbij gaat het om zaken waar reizigers zich aan storen of die ze onhandig of onlogisch vinden. Het OV loket heeft van deze reizigerswensen, gebaseerd op de binnengekomen klachten, een top 10 gemaakt en heeft Klantenservice OV-chipkaart gevraagd of er plannen zijn om aan deze wensen tegemoet te komen.

## **1. Verlaag de prijs van de OV-chipkaart**

Kaarthouders vinden de aanschafprijs van 7,50 euro voor een ov-chipkaart hoog, maar ook de vervangingsprijs van 11 euro bij bijvoorbeeld een defecte of verloren/gestolen kaart wordt als hoog ervaren. Volgens Klantenservice OV-chipkaart is het vervangen van de kaart duurder dan wanneer de reiziger voor het eerst een kaart voor 7,50 euro koopt, omdat extra handelingen nodig zijn, zoals:

- de beheer- en onderhoudskosten van het overzetten van producten op de nieuwe kaart;
- het overboeken van saldo naar een bankrekening.

Maar ook de materiaalkosten, de productiekosten voor onder andere opdruk, foto en geboortedatum en de distributiekosten zijn van invloed op de prijs.

Als de geldigheid van de OV-chipkaart verlopen is, moet ook een nieuwe kaart gemaakt worden. De prijs bedraagt dan 7,50 euro. Ook in dat geval worden er producten overgezet, wordt saldo overgeboekt en zijn er kosten voor materiaal, productie en distributie. Het OV loket heeft Klantenservice OV-chipkaart gevraagd waarom verschillende prijzen (voor vervangen van een verloren/gestolen/defecte kaart en vernieuwing van een verlopen kaart) gehanteerd worden. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat er bij kaartvervangings nog meer factoren van invloed zijn op de prijs dan bij kaartvernieuwing. De meeste vervangende kaarten worden via de telefoon aangevraagd en dat is een duur kanaal. Ook moet gemonitord worden (bij verloren/gestolen kaart) of die kaart later toch nog gebruikt wordt. En soms werken vervangende kaarten niet meer en wordt aangegeven dat dat niet de schuld van de kaarthouder was en dus moet Klantenservice OV-chipkaart onderzoeken wat er aan de hand is en of de kaarthouder daarin gelijk heeft.

Het OV loket begrijpt dat het produceren en beheren van de OV-chipkaart geld kost. Echter, kaarthouders hadden deze kosten niet in het tijdperk vóór de OV-chipkaart en enkel met het aanschaffen van de OV-chipkaart is nog geen vervoersprestatie geleverd. Wij herhalen daarom onze oproep uit 2015 aan de OV-bedrijven om de kaartbijdrage voor een OV-chipkaart te heroverwegen en te kijken naar alternatieven. Een optie zou kunnen zijn om de kaartbijdrage te verdisconteren in de prijzen (dus in het kilometertarief, abonnementsgeld, enz.).

## **2. Zorg dat een OV-chipkaart de gegeven levensduur van 5 jaar haalt**

Een persoonlijke OV-chipkaart is op dit moment vijf jaar geldig en een anonieme OV-chipkaart vier tot vijf jaar, zo is te lezen op de website van Klantenservice OV-chipkaart. Toch zijn er kaarten die deze levensduur niet halen, ondanks (volgens kaarthouders) normaal gebruik. Onder 'normaal gebruik' wordt verstaan dat de kaart is bewaard in de portemonnee of in een hoesje en alleen wordt gebruikt waarvoor de kaart bedoeld is. Als de kaart binnen twee jaar kapot gaat en niet aan de buitenkant is beschadigd, dan krijgt de kaarthouder de kosten van de vervangende kaart terug. In de voorwaarden staat dat de

schade dan een technische oorzaak moet hebben, zoals een productiefout of een kapotte chip. In alle andere gevallen, bijvoorbeeld als sprake is van zichtbare slijtage en/of haarscheurtjes, krijgt de kaarthouder de kosten van vervanging niet terug.

Als kaarthouders het geld van hun defecte kaart terug willen, moeten ze deze opsturen, zodat Klantenservice OV-chipkaart kan beoordelen welke schade de kaart heeft. Geregeld zijn kaarthouders verrast door de uitkomst van deze beoordeling. Ze denken een onbeschadigde kaart te hebben opgestuurd, maar dan blijkt dat Klantenservice OV-chipkaart toch haarscheurtjes of andere slijtage constateert. Uit de klachten blijkt dat reizigers het erg vervelend vinden dat het bewijsmateriaal (de defecte OV-chipkaart) niet meer bij hen ligt, maar bij Klantenservice OV-chipkaart. Zij kunnen dus niet controleren of de uitkomst klopt en moeten het doen met het oordeel van Klantenservice OV-chipkaart. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat men coulant met deze klachten omgaat.

### **3. Verleng de levensduur van de OV-chipkaart**

Veel kaarthouders vragen zich af waarom er na vijf jaar weer een nieuwe kaart aangeschaft moet worden en waarom daar ook weer voor betaald moet worden. Waarom moet de kaart vervangen worden als deze het nog prima doet? Wordt er onderzoek gedaan naar een langere levensduur van de kaart? Deze vragen hebben wij neergelegd bij Klantenservice OV-chipkaart. Deze instantie zegt dat het bij de OV-chipkaart gaat om de levensduur van de chip en de antenne in de kaart. De kaart doet het gegarandeerd vijf jaar. Maar na die vijf jaar wordt de kans op uitval groter, wat vervelende gevolgen voor de reiziger kan hebben. Om er voor te zorgen dat de reiziger na die vijf jaar probleemloos kan blijven reizen, wordt het traject van kaartvernieuwing in gang gezet. Op dit moment is er dus geen sprake van dat de kaart een langere levensduur gaat krijgen.

### **4. Vervang verkeerd geproduceerde kaarten kosteloos**

Als er door een fout in het productieproces iets is misgegaan bij de kaart (bijvoorbeeld een pasfoto staat er niet op of de geboortedatum is niet juist), dan moet de kaarthouder zelf een vervangende kaart aanvragen en eerst 11 euro betalen. Reizigers vinden dit vervelend. Ze zouden graag direct kosteloos een nieuwe kaart willen krijgen en dat is het OV loket met hen eens. Fouten in het productieproces moeten opgelost worden door de partij die de kaarten levert, zonder dat de reiziger extra handelingen moet doen en geld voor een vervangende kaart moet betalen. Klantenservice OV-chipkaart zegt coulant om te gaan met dit soort zaken. Wat dat betekent, wordt per casus bekeken. Klantenservice OV-chipkaart blijft wel de 11 euro vooraf innen. Het geld wordt teruggestort als de fout bij Klantenservice OV-chipkaart blijkt te liggen.

## **5. Verruim de termijn om saldo terug te vragen**

Kaarthouders die gebruik maken van automatisch opladen, krijgen hun saldo automatisch terug als de OV-chipkaart is verlopen. Kaarthouders die dat niet doen, kunnen restitutie van het saldo op hun OV-chipkaart aanvragen tot twaalf maanden na het einde van het gebruiksrecht op de OV-chipkaart. Het gebeurt dat kaarthouders nog een oude OV-chipkaart vinden waarvan de geldigheid verlopen is. Als dat meer dan twaalf maanden geleden is, kan de kaarthouder het saldo dat nog op de kaart staat niet meer terugkrijgen, terwijl het in de ogen van het OV loket toekomt aan de kaarthouder. Klantenservice OV-chipkaart heeft het OV loket inmiddels laten weten dat méér reizigers hun saldo moeten kunnen terugkrijgen als de kaart is verlopen. Als het jaar verstreken is, kunnen reizigers nog steeds hun kaart insturen via het restitutieformulier en ontvangen ze het geld terug. Er wordt onderzocht welke verbeteringen doorgevoerd kunnen worden om het aantal mensen dat het saldo terugkrijgt te laten stijgen. Het OV loket is blij met deze ontwikkeling en houdt het in de gaten.

## **6. De OV-chipkaart niet opsturen om je saldo terug te krijgen**

Kaarthouders vinden het vervelend dat ze een OV-chipkaart waarop meer dan 30 euro saldo staat en waarvan de geldigheid is verlopen, moeten opsturen. Ze zijn bang dat de kaart zoekraakt in de post en dat ze daardoor hun geld niet meer terug kunnen krijgen. Het kan om tientallen euro's gaan. Hierbij moet wel onderscheid gemaakt worden tussen een persoonlijke en een anonieme OV-chipkaart. Een (bijna) verlopen persoonlijke OV-chipkaart kan namelijk vernieuwd worden via het OV-chipkaart account of via een formulier. Door het bankrekeningnummer te vermelden wordt het resterende saldo overgemaakt naar de kaarthouder. Het gaat dus om het opsturen van anonieme OV-chipkaarten met saldo of om het opsturen van verlopen persoonlijke OV-chipkaarten die niet vernieuwd worden, maar waar nog wel saldo op staat. Er zijn andere manieren te bedenken om reizigers hun saldo terug te geven. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat vanwege de kans op fraude een saldo boven de 30 euro niet bij een OV-balie geretourneerd kan worden. Bovendien zou er dan teveel cash geld bij een balie aanwezig zou moeten zijn. Het OV loket heeft begrip voor deze argumenten, maar in de detailhandel krijg je bijvoorbeeld ook steeds vaker geen contant geld terug bij de kassa, maar wordt het bedrag van een teruggebracht product via je bankpas op je bankrekening geboekt. Op deze manier zou bijvoorbeeld ook bij OV-balies gewerkt kunnen worden. Klantenservice OV-chipkaart adviseert om de kaart zo leeg mogelijk te maken voordat deze verloopt.

## **7. Laat ingangsdatum nieuwe OV-chipkaart aansluiten op einddatum oude OV-chipkaart**

Reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart krijgen ongeveer zes weken voor het verlopen van hun OV-chipkaart bericht dat ze hun kaart moeten vervangen. Geregeld blijkt dat de ingangsdatum van de nieuwe kaart voor de einddatum van de oude kaart ligt. Bijvoorbeeld de huidige OV-chipkaart is geldig tot 10 mei 2016 en de nieuwe kaart is geldig tot 23 maart 2021. Volgens Klantenservice OV-chipkaart zit hier maximaal 6 weken tussen. Kaarthouders storen zich eraan dat de termijn van vijf jaar met een aantal weken is ingekort. Waarom sluit de geldigheidstermijn van de nieuwe kaart niet precies aan op de oude kaart? Het OV loket zou dit een mooie ontwikkeling vinden. Gelukkig is hier een mooi resultaat te melden.

Bij kaarten die na 5 juni 2016 worden vernieuwd sluiten beide data (de oude einddatum en de nieuwe ingangsdatum) op elkaar aan.

## **8. Blokkeer geen lopende abonnementen**

Het saldo van de OV-chipkaart kan geblokkeerd worden als er problemen zijn met het incasseren van automatisch opladen van de kaart. Het bedrag van de mislukte incasso's is dan nog niet ontvangen of het bedrag van de mislukte incasso's is hoger dan 60 euro. Ook kan een kaart blokkeren als de kaarthouder twaalf keer is vergeten uit te checken. Uit klachten blijkt dat bij het blokkeren van de kaart ook de abonnementen worden geblokkeerd die op de kaart staan. Het OV loket vindt dit ongewenst omdat de abonnementen los staan van bijvoorbeeld een mislukte incasso voor automatisch opladen. Kunnen deze abonnementen niet gevrijwaard blijven, zodat de abonnementen (bijvoorbeeld Traject Vrij, Weekend Vrij, OV Fiets) gewoon gebruikt kunnen blijven worden door de kaarthouder? Volgens Klantenservice OV-chipkaart vindt de blokkade van abonnementen alleen plaats als het product ook mogelijk het saldo aanspreekt, zoals bijvoorbeeld bij kortingsabonnementen of als je reist buiten je abonnementsgebied of daar eindigt. De kaarten blijven wel bruikbaar bij abonnementen waarbij het reisrecht compleet is afgekocht (bijvoorbeeld bij Traject Vrij, Altijd Vrij abonnementen), omdat die producten het saldo niet aanspreken.

## **9. Pas de periodekeuze aan bij het maken van declaratieoverzichten via Mijn OV-chipkaart**

Kaarthouders willen graag zelf een periode kunnen kiezen voor het maken van declaratieoverzichten in Mijn OV-chipkaart, zo blijkt uit klachten die het OV loket daarover ontving. Nu is het alleen mogelijk om per week, per weekend of per maand te selecteren, maar er is behoefte om bijvoorbeeld per drie weken of per zes weken een selectie te kunnen maken. ZZP-ers zouden bijvoorbeeld graag een jaaroverzicht kunnen uitdraaien in plaats van twaalf keer een maandoverzicht. Het OV loket hoopte dat deze flexibiliteit met een aanpassing van de software snel gerealiseerd kan worden, maar Klantenservice OV-chipkaart heeft inmiddels aangegeven dat deze aanpassing er voorlopig niet gaat komen. Het OV loket betreurt dit.

## **10. Wees coulant bij betalingsachterstanden veroorzaakt door automatisch opladen**

Reizigers die ervoor kiezen hun OV-chipkaart automatisch te laten opladen met reissaldo, geven een machtiging aan Klantenservice OV-chipkaart om, zodra het saldo onder een bepaald bedrag komt, geld van hun rekening af te schrijven. Als er onverhoopt onvoldoende geld op de rekening staat krijgen kaarthouders via de mail of via de post bericht van Administratie OV-chipkaart dat de incasso niet plaats heeft kunnen vinden. Reizigers melden regelmatig dat ze geen herinneringen hebben ontvangen, terwijl deze volgens Administratie OV-chipkaart wel verstuurd zijn. Dit leidt ertoe dat Administratie OV-chipkaart een vordering heeft op de reiziger en als er niet tijdig betaald wordt, schakelt Administratie OV-chipkaart een incassobureau in. Dit kan leiden tot extra (incasso)kosten voor de reiziger. Het OV loket heeft Klantenservice OV-chipkaart opgeroepen coulanter te zijn richting kaarthouders die niet wisten dat er een betalingsachterstand was en die bereidwillig zijn mee te werken, als ze eenmaal het bericht hebben ontvangen dat er iets is misgegaan met het afschrijven. Klantenservice OV-chipkaart geeft aan dat ze hier coulant mee omgaan en dit per casus bekijken. Het OV loket zal de klachten die hierover binnenkomen nauwgezet volgen.

### **Wensen met betrekking tot abonnementen op de OV-chipkaart**

Verder blijft het OV loket aandacht vragen voor wensen die er nog zijn met betrekking tot abonnementen op een OV-chipkaart. Er spelen namelijk nog steeds een aantal problemen. Dit kwartaal ontvingen wij een klacht die een dergelijk probleem goed tot uiting brengt:

*Bij het gebruik van mijn OV-chipkaart is teveel saldo afgeschreven. Ik heb op de kaart een Dalurenkorting Noord-Brabant en een OV Voordeel Maand product. Het eerste product geeft 40 procent korting, het tweede 20 procent. Bij mijn reizen met Hermes is er slechts 20 procent korting berekend. Eerdere reizen met Arriva in Noord-Brabant werden wel goed berekend ondanks deze twee producten op dezelfde kaart.*

Dit probleem is niet nieuw. Deze reiziger heeft een landelijk kortingsproduct en een regionaal kortingsproduct op zijn OV-chipkaart staan. Reist hij in het gebied waar hij de regionale 40 procent korting zou moeten krijgen, dan krijgt hij bij de ene vervoerder in dat gebied de 40 procent korting wel, maar wordt bij de andere vervoerder de landelijke 20 procent korting gerekend. Nu moet hij steeds restitutie aanvragen. Vervoerder Hermes heeft hem geadviseerd een tweede OV-chipkaart aan te schaffen om daar een van de kortingsproducten op te zetten. De incheckapparatuur kan namelijk geen onderscheid maken tussen de verschillende kortingsproducten, aldus Hermes. Het OV loket vindt het belangrijk dat er een structurele oplossing komt voor dit probleem. Vervoerder Hermes geeft hierover aan dat dit probleem te maken heeft met de prioriteit van het product.

Reizigers kunnen de prioriteit van het Dalkorting Noord-Brabant product laten aanpassen waardoor er toch de 40 procent korting wordt gerekend wanneer reizigers in en rond Eindhoven reizen met de bus.

Ook zou het wenselijk zijn dat de vervoerder deze reiziger (en andere reizigers die hier tegenaan lopen) proactief compenseert, zonder dat de reiziger telkens zelf restitutie moet aanvragen.

Een ander probleem is dat er reizigers zijn die nog steeds meer voor hun reis betalen dan gewenst.

*Als mijn zoon met een Arriva Kortingsproduct reist (hij krijgt dan 55 procent korting met de bus) dan moet hij, wanneer hij van Arriva overstapt op de Metro (RET), nog een keer het opstaptarief van 0,89 euro betalen. RET zou dit mijns inziens als een overstap moeten beschouwen.*

Als een reiziger op saldo reist en hij stapt binnen 35 minuten over van bus, tram of metro naar een andere bus, tram of metro, dan betaalt hij eenmaal het basistarief/opstaptarief van 0,89 cent. Na het overstappen betaalt hij dan alleen nog voor de kilometers die hij verder reist. Het maakt hierbij niet uit of hij van vervoerder wisselt.

Het OV loket vindt daarom dat dit probleem er niet zou mogen zijn en heeft RET gevraagd welke oplossing er is voor de reizigers die hier tegenaan lopen, maar ook hoe dit structureel opgelost wordt. RET geeft aan dat reizigers met het kortingsproduct denken dat ze op saldo reizen, waar ze vervolgens een korting op krijgen. In de praktijk reizen ze echter op een product dat korting geeft, aldus RET. Daarom betalen reizigers bij de overstap opnieuw het basistarief. Het OV loket is van mening dat reizigers benadeeld worden, want het kortingsproduct geeft toch gewoon korting op saldo en daarna reis je bij de andere vervoerder toch ook door op saldo? Dan is het niet terecht dat een reiziger nogmaals het opstaptarief moet betalen. Verder heeft RET aangegeven dat deze situatie niet wenselijk is, maar dat het op dit moment technisch nog niet mogelijk is om dit aan te passen. Het is echter wel een verbeterpunt waar RET zich van bewust zegt te zijn. Helaas dus geen structurele oplossing voor de reiziger. En hij/zij zal het transactieoverzicht goed in de gaten moeten houden.

Reizigers willen er vanuit kunnen gaan dat het tarief voor hun reis te allen tijde klopt en dat abonnementen de korting geven waar ze recht op hebben. Ze willen ook dat een overstap naar een andere vervoerder geen problemen oplevert. De techniek faciliteert dit nog steeds niet volledig, zo blijkt uit bovenstaande voorbeelden en uit de reacties van de vervoerders.

## 2.2 Bussen die te vroeg vertrekken

Nederland beschikt over duizenden buslijnen. Een goed netwerk van busvoorzieningen is erg belangrijk voor reizigers. Concessieverleners en vervoerders maken per concessie afspraken over lijnen, routes en frequenties van buslijnen. In deze rapportage besteden we aandacht aan bussen die te vroeg vertrekken. Aanleiding is de groei van het aantal klachten van reizigers over bussen die te vroeg van de halte vertrekken ten opzichte van het aantal klachten hierover in het eerste halfjaar van 2015.

Het te vroeg vertrekken van bussen blijkt voor reizigers te leiden tot vertraging en gemiste aansluitingen. Vervoerders adviseren de reiziger om niet pas op het laatste moment bij de halte te arriveren, omdat het voor kan komen dat de bus iets eerder is. Wij gaan ervan uit dat veel reizigers dit ook doen. En natuurlijk is een busrit niet te vergelijken met een treinrit, waarbij de trein de enige gebruiker van een traject is. Een bus is afhankelijk van het overige verkeer en een bus kan, als er geen apart busvak is bij de halte, soms niet lang bij een halte blijven staan als hij een paar minuten te vroeg is. Toch zullen vervoerders wat moeten doen met de groei van de klachten van reizigers. Als reiziger heb je verwachtingen over de aankomsttijd van een bus.

Hoe groot is het probleem? In gebieden waar de bus zeer frequent rijdt, bijvoorbeeld om de tien minuten, is het probleem te overzien. Woon je in Zeeland en rijdt de bus maar één of maximaal twee keer per uur, dan is een bus die te vroeg wegrijdt heel erg vervelend. Dat tast de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer aan. Hieronder staan enkele klachten die het probleem duidelijk maken:

*De bus van Qbuzz reed te vroeg weg. Om 15.13 uur zou die moeten vertrekken. Terwijl ik naar de halte toeliep om 15.08 uur reed de bus voorbij. Normaal zou ik het niet zo erg vinden, maar ik moet altijd langer wachten in lijn 13 bij haltes omdat ze anders te vroeg vertrekken. Dus ja, beetje waardeloos dit.*

*Bus 301 van EBS reed te vroeg weg. Het gaat om de rit van 9.26 uur vanaf het Zentplein in Purmerend richting Amsterdam CS. Dit gebeurt nu veel te vaak.*

*Bus 131 van Arriva vertrekt vrijwel elke dag 5 minuten te vroeg bij station Gilze-Rijen, waardoor ik de bus mis wanneer ik met de trein arriveer vanuit Breda centraal.*



## **Reactie vervoerders**

Hoe gaan vervoerders hiermee om? Is alleen de vertrektijd vanaf de starthalte bepalend of houdt de buschauffeur al rijdende ook de vertrektijden van de andere haltes in de gaten? Ziet de vervoerder mogelijkheden om het aantal keren dat de bus te vroeg vertrekt te verminderen? Wat is de rol van de reisinformatie op de minuut nauwkeurig in de bushokjes als deze toch vaak niet gerealiseerd kan worden? Dat hebben we gevraagd aan Qbuzz, U-OV, Hermes, Breng, Arriva, Connexxion en EBS.

De vervoerders vinden bussen die te vroeg vertrekken een serieus probleem, maar tegelijkertijd zeggen ze dat het niet altijd te voorkomen is. De vervoerders laten weten dat ze erg hechten aan het op tijd vertrekken van een startpunt van een lijn. De meeste busmaatschappijen hanteren tijdens de route één of meer zogenaamde tijdhalttes, waar wordt gemeten op welk moment de bus deze halte passeert. In Utrecht is zo'n tijdhalte onderweg bijvoorbeeld station Utrecht Centraal.

Bij Syntus wordt deze punctualiteit gemonitord door de verkeersleiding. Als een te vroege of te late vertrektijd wordt geconstateerd, wordt actie ondernomen.

U-OV laat weten dat structurele problemen worden opgelost met aanpassingen in de dienstregeling of met een instructie aan chauffeurs. Opvallende incidenten rondom te vroeg vertrekken, bijvoorbeeld naar aanleiding van een melding van een reiziger, worden besproken tussen chauffeur en teammanager.

Connexxion heeft ook als uitgangspunt dat bussen niet te vroeg mogen vertrekken. Als blijkt dat een dienstregeling niet goed in elkaar zit, worden de tijden opgemeten en wordt desnoods de dienstregeling aangepast. Dit is recent nog gebeurd met lijn 5 in Nijmegen en zal binnenkort gebeuren met lijn 8 in Arnhem. Via boordcomputers kan de chauffeur zien of hij te vroeg, precies op tijd of te laat bij een halte is. Daarnaast proberen vervoerders zoveel mogelijk gebruik te maken van vrij liggende busbanen en prioriteit bij verkeerslichten.

EBS laat weten dat uitgegaan wordt van een gemiddeld benodigde rijtijd met een klein beetje marge. Zou die marge groter gemaakt worden, dan leidt dat bij een rustige rit tot lang tussentijds stilstaan, terwijl de reiziger verder wil. Minder marge maakt dat het lastig wordt om op drukkere trajecten op tijd te rijden met het gevaar van het niet halen van aansluitingen.

Alle vervoerders wijzen erop dat haltes bussen niet altijd voldoende ruimte bieden om de exacte officiële vertrektijd af te wachten zonder overig wegverkeer te blokkeren.

Arriva, waarover de meeste klachten over te vroeg vertrekken van bussen zijn binnengekomen, laat weten dat de reizigers er vanuit kunnen gaan dat het streven is om de dienstregeling zo precies mogelijk uit te voeren. Hierover zijn ook afspraken gemaakt met de opdrachtgevers. Wel wijst Arriva erop dat Zuid-Holland een hoge verkeersdruk heeft. Desalniettemin is Arriva van plan een aantal acties te ondernemen waarvan wordt verwacht dat het te vroeg vertrekken van de begin-, tijd- en knooppunthaltes teruggedrongen gaat worden. Een gevolg daarvan kan zijn dat er meer rituitval voorkomt omdat chauffeurs de opvolgende rit dan niet meer halen, aldus Arriva.

Omdat over het concessiegebied Zuid-Holland Noord de meeste klachten binnen zijn gekomen, heeft het OV loket de opdrachtgever provincie Zuid-Holland gevraagd hoe zij omgaan met deze klachten en wat er wordt gedaan om problemen als deze op te lossen voor de reiziger. Zijn er bijvoorbeeld vanuit de concessie eisen gesteld met betrekking tot punctualiteit? De provincie geeft aan dat er in de concessievoorschriften eisen zijn opgenomen ten aanzien van de te leveren prestaties, waaronder de punctualiteit. De vervoerder rapporteert periodiek over prestaties en in welke mate die voldoen aan de gestelde eisen. De rapportage wordt besproken en de mogelijkheden voor verbetering van de prestaties worden doorgenomen.

Qbuzz en U-OV laten overigens weten zelf een daling in het aantal klachten over te vroeg vertrekkende bussen te constateren. Uit de klachten van het OV loket blijkt dat het aantal klachten over Qbuzz vergeleken met het tweede kwartaal van 2015 iets gestegen is. Voor U-OV geldt inderdaad een daling.

### **Tenslotte**

De conclusie van het OV loket luidt dat er bij vervoerders veel aandacht is voor het op tijd (niet te laat maar zeker ook niet te vroeg) vertrekken van de bussen. Er wordt gemeten op het start- en eindpunt en vaak op een aantal tussenliggende haltes. Omdat de bus afhankelijk is van overig verkeer en omdat niet elke halte ruimte biedt om even te blijven staan, is te vroeg vertrek helaas niet altijd te voorkomen. Wel vindt het OV loket dat een reiziger niet gedwongen moet worden om al 10 minuten van tevoren bij een halte te gaan staan, een minuut of 3 van tevoren lijkt ons een reëler uitgangspunt. Uiteraard blijft het OV loket de klachten over te vroeg vertrek van bussen monitoren en indien nodig komen wij hierop terug in latere rapportages.

### 3. 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. Het moge duidelijk zijn dat de 10 genoemde reizigerswensen in hoofdstuk 2.1 voor zich spreken. Daarnaast geeft het OV loket graag nog de volgende aanbevelingen mee:

#### **1. Laat het niet nodig zijn dat reizigers een tweede OV-chipkaart moeten aanschaffen**

Het blijkt dat door verschillende kortingsproducten op één OV-chipkaart reizigers niet altijd de korting krijgen waar ze recht op hebben. Eén kaart voor het hele openbaar vervoer was bij de introductie van de OV-chipkaart het motto. Nu blijkt dat reizigers in bepaalde gevallen noodgedwongen meerdere kaarten moeten aanschaffen om de juiste korting te kunnen krijgen. Zorg er als vervoersbedrijven voor dat het systeem zo ingericht wordt dat te allen tijde de juiste prijs berekend wordt en dat die tweede OV-chipkaart niet meer aangeschaft hoeft te worden.

#### **2. Zorg voor een systeem waarmee de reiziger in één keer de juiste prijs voor zijn reis betaalt**

Als je binnen 35 minuten overstapt tussen vervoerders van het stads- en streekvervoer betaal je niet opnieuw het opstaptarief. Dit opstaptarief blijf je echter wel opnieuw te betalen als je van een kortingsproduct (dat korting geeft op het tarief) bij de ene vervoerder overstapt naar reizen op saldo bij de andere vervoerder, terwijl de reiziger met dit kortingsproduct saldo op zijn OV-chipkaart moet hebben dat ook aangesproken wordt. Laat reizigers hier geen nadeel van ondervinden en zorg ervoor dat het opstaptarief in deze gevallen niet berekend wordt als je overstapt.

#### **3. Blijf aandacht besteden aan te vroeg vertrekkende bussen**

Door te vroeg vertrekkende bussen missen reizigers hun aansluiting en mogelijke vervolgaansluitingen en lopen ze vertraging op. Reizigers ervaren dit als heel onplezierig. Wij roepen de OV-bedrijven op te zorgen voor een betrouwbare dienstregeling met als gevolg een tevreden busreiziger.

## 4. Cijfers tweede kwartaal 2016

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van klachten die in het tweede kwartaal van 2016 bij ons zijn ingediend. Wij ontvingen in dit kwartaal in totaal 836 klachten. Dat zijn er minder dan in hetzelfde kwartaal vorig jaar (930 klachten) en minder dan in het eerste kwartaal van 2016 (1.202 klachten). Qua aantal klachten was de periode van april tot en met juni 2016 dus relatief rustig.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	10	15	11	36	4,3
Dienstregeling	16	7	10	33	4,0
Dienstuitvoering	108	90	111	309	37,0
Informatievoorziening	13	10	13	36	4,3
Personeel	21	13	13	47	5,6
Station- en haltevoorziening	11	16	27	54	6,5
Veiligheid en overlast	5	6	19	30	3,6
Vervoermiddel	7	12	17	36	4,3
Vervoersbewijs	79	86	89	254	30,4
<b>Totaal</b>	<b>271</b>	<b>255</b>	<b>310</b>	<b>836</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
9292	1	2	2	5	0,6
Aquabus	0	1	0	1	0,1
Arriva	33	29	32	94	10,7
Breng	3	2	4	9	1,0
Connexxion	15	12	21	48	5,5
EBS	1	1	3	5	0,6
GVB	10	5	7	22	2,5
Hermes	1	2	0	3	0,3
HTM	9	1	3	13	1,5
KS OV-chipkaart	25	33	34	89	10,1
NS	139	142	174	455	51,9
NS Fiets	0	1	1	2	0,2
NS International	3	4	3	10	1,1
OV-fiets	3	1	5	9	1,0
Qbuzz	7	4	9	20	2,3
RET	5	7	5	17	1,9
Syntus	6	4	4	14	1,6
U-OV	12	14	12	38	4,3
Veolia	8	4	11	23	2,6
<b>Totaal</b>	<b>282</b>	<b>269</b>	<b>328</b>	<b>879</b>	<b>100,0</b>

*Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absolute aantal klachten.*

*Dit komt omdat aan één klacht soms meerdere vervoerders 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	2	2	0	0	0	0	1	5	0,6
Aquabus	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
Arriva	5	5	49	1	6	6	0	5	17	94	10,7
Breng	0	2	2	0	1	1	0	1	2	9	1,0
Connexion	2	7	16	1	3	1	0	3	15	48	5,5
EBS	0	0	4	0	1	0	0	0	0	5	0,6
GVB	1	1	3	0	2	2	2	0	11	22	2,5
HTM	4	0	2	0	1	0	2	1	3	13	1,5
Hermes	0	0	2	0	0	0	0	0	1	3	0,3
KS OV-chipkaart	0	0	0	7	0	0	1	0	81	89	10,1
NS Fiets	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0,2
NS International	0	1	3	0	0	2	1	1	2	10	1,1
NS	14	19	193	27	11	39	18	20	114	455	51,9
OV-fiets	0	0	0	0	0	3	1	2	3	9	1,0
Qbuzz	0	0	11	0	6	0	0	1	2	20	2,3
RET	4	0	2	0	1	1	1	0	8	17	1,9
Syntus	4	1	3	0	3	2	0	0	1	14	1,6
U-OV	0	1	20	0	7	1	2	0	7	38	4,3
Veolia	2	1	5	0	5	0	1	2	7	23	2,6
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>317</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>59</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>275</b>	<b>877</b>	<b>100,0</b>

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absolute aantal klachten.

Dit komt omdat aan één klacht soms meerdere vervoerders worden gekoppeld.

In bovenstaande tabel zijn de klachten per vervoerder uitgesplitst per categorie. Wij ontvingen de meeste klachten in de categorieën dienstuitvoering en vervoersbewijs. Ook in voorgaande rapportages waren dit vaak de twee categorieën met de meeste klachten. De klachten binnen de categorie vervoersbewijs worden besproken bij tabel 4.

In de categorie *dienstuitvoering* gaan de klachten voornamelijk over uitgevallen ritten, vertraging en capaciteit. De meeste klachten gaan over NS, maar ook Arriva scoort met 49 klachten binnen deze categorie relatief hoog. De meeste klachten gaan over het te vroeg vertrekken van bussen, uitgevallen ritten en vertraging. De klachten over het te vroeg vertrekken van bussen zijn al afzonderlijk besproken in hoofdstuk 2.2 van deze rapportage.

De trajecten en lijnen waar klachten over worden ingediend zijn vrij divers. Onder andere de trajecten Utrecht – Amsterdam, Eindhoven – Utrecht, Amsterdam – Alkmaar worden regelmatig genoemd. Vertragingen en uitval van ritten zijn helaas inherent aan het openbaar vervoer. Elke maand stuurt het OV loket de vervoerders een overzicht van klachten die over hen zijn ingediend. Ook bij bezoeken aan vervoerders worden klachten over vertragingen en rituitval besproken. Bij opvallend veel klachten in korte tijd bij één vervoerder vraagt het OV loket de betrokken vervoerder wat er aan de hand is en of eventuele problemen opgelost kunnen worden.

Dit kwartaal ontvingen wij 38 klachten in de categorie *informatievoorziening*. Bij klachten over informatievoorziening kan het gaan om informatie tijdens de reis, bij verstoringen, in de routeplanner, maar ook om informatievoorziening tijdens het proces van het aanschaffen van een vervoersbewijs of abonnement.

Met een Traject Vrij abonnement van NS kan vrij gereisd worden op een vast traject, voor een vast bedrag per maand of per jaar. Een reiziger dient bij ons een klacht in over de voor haar onduidelijke regels voor het gebruik van dit abonnement. Deze reiziger heeft een Traject Vrij abonnement van Hilversum Sportpark naar Amsterdam Amstel aangeschaft. Van de klantenservice heeft zij te horen gekregen dat ze met een dergelijk abonnement kosteloos op tussengelegen stations mag uitstappen. Daarbij wordt niet verteld dat dit alleen mag op de kortste reisroute. Reist iemand via een andere toegestane reisroute (een reismogelijkheid waarmee iemand eerder of met minder overstappen van A naar B kan reizen) dan leidt tussentijds uitstappen en uitchecken tot extra kosten, omdat er sprake is van reizen buiten het traject.

*Ik heb een OV jaarabonnement Traject Vrij voor Hilversum Sportpark – Amsterdam–Amstel. Op dit traject zou ik op de tussengelegen stations Weesp, Muiderpoort en Utrecht mogen uitstappen zonder extra kosten. Nu heb ik een rekening gekregen van € 96,72 voor alle reizen die ik gemaakt hebt waarbij ik in Utrecht ben uitgestapt. Volgens NS mag ik niet zonder verder te reizen in Utrecht uitstappen.*

Het OV loket heeft contact opgenomen met NS. Naar onze mening is deze reiziger niet goed geïnformeerd over de gevolgen van een check-uit in Utrecht. Ze mag zowel reizen via Duivendrecht als via Weesp/Muiderpoort en op alle tussengelegen stations uitstappen. Zij kan ook via Utrecht Centraal reizen naar Amsterdam–Amstel, maar ze mag daar volgens de voorwaarden van haar abonnement niet uitstappen c.q. uitchecken omdat de route via Utrecht CS bijna twee keer zo lang is. Omdat mevrouw via een screenshot kon bewijzen dat ze niet goed was geïnformeerd, heeft NS de rekening kwijtgescholden.

Teletekst was altijd een belangrijk onderdeel van de informatievoorziening van NS. Per 1 juni heeft het bedrijf echter teletekstpagina 753 en 754 verwijderd. Op deze pagina's werden werkzaamheden en storingen aangekondigd. Het OV loket ontving het afgelopen kwartaal 9 klachten over het verdwijnen van deze pagina's, waaruit blijkt dat teletekst voor sommige reizigers nog steeds in een behoefte voorziet.

*Teletekstpagina 754 waar de werkzaamheden worden aangekondigd is plotseling verdwenen. Voor mensen zonder internet of smartphone (zoals mijn moeder) is er geen alternatief. Vooral ouderen zijn weer de dupe.*

*Ik ben het er niet mee eens dat de werkzaamheden-pagina op teletekst is komen te vervallen. Ik heb geen toegang tot internet en zou daarom nu elke keer naar het station moeten gaan om na te gaan of mijn trein wel rijdt.*

Wij hebben de klachten over het verdwijnen van de teletekstpagina's doorgegeven aan NS. NS zegt dat deze wijziging het gevolg is van veranderingen in de informatievoorziening op het station. Vanaf april wordt via de reisinformatieschermen meer informatie gegeven over eventuele storingen. Reizigers krijgen zo informatie over het traject waarop de storing zich voordoet, over de oorzaak en de mogelijke gevolgen.

Reizigers zonder smartphone of internet vinden op Teletekst alleen de trajecten waar verstoringen zijn op dat moment. Of ze kunnen bellen naar 9292 of ze moeten naar het station gaan om te kijken op de reisinformatieschermen. NS zegt dat uit klantonderzoek is gebleken dat reizigers zonder toegang tot internet vaak via een buurman of -vrouw of andere kennis op voorhand aan informatie komen en vervolgens met een printje in de hand op reis gaan. Ook op basis van deze gegevens is besloten om de genoemde teletekstpagina's op te heffen. Het OV loket vindt dit jammer, omdat duidelijk is dat de teletekstpagina's nog steeds voorzien in een behoefte. *(NB. Op het moment van uitkomen van deze rapportage blijkt dat NS, na overleg met consumentenorganisaties, teletekstpagina 751, die ook zou verdwijnen, na 1 augustus voorlopig nog in de lucht houdt).*

Er zijn dit kwartaal 37 klachten ingediend die betrekking hebben op *boetebeleid*. Dit zijn over het algemeen boetes voor het niet hebben van een geldig vervoersbewijs of met andere woorden: niet ingecheckt zijn met de OV-chipkaart. In november 2015 zijn er in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) afspraken gemaakt door alle vervoerders over het kwijtschelden van boetes voor reizigers met een afgekocht reisrecht. Staatssecretaris Dijkema (Infrastructuur en Milieu) schrijft dit in een brief (gedateerd 1 december 2015) aan de Tweede Kamer. Bij reizigers met een landelijk afgekocht reisrecht die incidenteel vergeten in te checken wordt de boete kwijtgescholden, aldus de staatssecretaris. Het gaat daarbij om

reizigers met een OV-jaarabonnement/OV-vrij, NS-abonnement Altijd Vrij, Weekend Vrij en Dal Vrij gedurende de weekenddagen, Studentenreisproduct, Kids Vrij en een Netabonnement. Niet alle vervoerders gaan even coulant om met deze afspraken.

Wij ontvingen een klacht van een student die vergeten is in te checken bij Syntus en daarom een boete heeft gekregen, hoewel hij wel degelijk beschikt over een studentenreisproduct. Zijn bezwaar wordt afgewezen, omdat hij dit te laat heeft ingediend. De boete wordt niet kwijtgescholden. Syntus hanteert een bezwaarprocedure waarbij een reiziger eerst de boete moet betalen, alvorens het bezwaar in behandeling wordt genomen. Het bezwaar moet ingediend zijn binnen 14 dagen nadat de boete is uitgeschreven.

*Ik kreeg een boete omdat ik die middag een foutje had gemaakt en 's avonds, toen ik incheckte, per ongeluk had uitgecheckt. Er werd mij gezegd dat het bedrag eerst overgemaakt moest worden voordat ik een bezwaar kon indienen. Na een beetje zoeken kwam ik tegen dat ze met een eerste boete vaak coulant zijn. Twee vrienden was hetzelfde overkomen, zij hadden de boete niet betaald en hoorden verder niets meer. Dat deed ik dus ook, maar ik kreeg wel een mailtje terug: een hogere boete. Toen toch nog bezwaar ingediend, maar dat was al na de 14 dagen termijn. Dus het bezwaar was niet meer geldig. Een boete voor een klein foutje en voor iets waar in principe al voor is betaald via mijn studentenreisproduct vind ik erg onterecht. Bij NS zijn ze daar coulant mee, maar bij Syntus absoluut niet.*

Wij hebben de klacht voorgelegd aan Syntus en gewezen op de afspraken die eind 2015 gemaakt zijn. Syntus blijft echter bij het eigen standpunt en wil niet afwijken van de eigen bezwaarprocedure. Wij vinden dit klantvriendelijk. Naar onze mening zouden landelijke afspraken zwaarder moeten wegen dan de interne procedure van een vervoerder. Zodra duidelijk is dat een boete is uitgeschreven aan een reiziger met een afgekocht reisrecht (die een incidentele fout maakt), dan zou de boete kwijtgescholden moeten worden zoals is afgesproken. Wij hebben de reiziger verwezen naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Het OV loket ontvangt nog regelmatig klachten over poortjes, al constateren we wel dat het er minder worden. Het is bijvoorbeeld op stations waar meerdere spoorvervoerders rijden voor reizigers nog steeds niet altijd duidelijk welk poortje bij welke vervoerder hoort, waardoor er verkeerd wordt in- en/of uitgecheckt. De klachten over poortjes vallen onder de categorie *station- en haltevoorziening*. Wij sturen deze klachten ieder kwartaal in een apart overzicht door naar NS en NS ontvangt deze klachten tezamen met de andere NS-klachten maandelijks in een totaaloverzicht.



Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Balietoelag	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Enkel/retour	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	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
9292	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Arriva	1	1	0	0	0	0	1	0	5	8	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	8	3	0	0	0	32
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5
Connexxion	2	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	6	5	0	0	1	25
GVB	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7	2	0	0	0	16
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	5
Hermes	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
KS OV-chipkaart	6	0	1	3	1	16	0	0	20	5	4	0	2	0	0	14	3	2	12	25	27	8	1	0	0	150
NS International	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
NS	13	5	3	0	0	1	1	0	29	28	8	1	1	1	10	1	5	5	4	25	37	16	1	2	6	203
OV-fiets	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5
Qbuzz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
RET	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	1	0	0	0	14
Syntus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	1	0	0	0	12
Veolia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	3	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	13
<b>totaal</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>58</b>	<b>105</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>494</b>

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 ziet u de klachten in de categorie *vervoersbewijs*. Deze klachten hebben voornamelijk te maken met de OV-chipkaart en met abonnementen. In totaal werden er 494 trefwoorden toegekend aan de klachten in de categorie *vervoersbewijs*. Het absolute aantal klachten in deze categorie is 254, zoals blijkt uit tabel 1. De trefwoorden die het vaakst aan deze klachten worden gekoppeld (zie tabel 4) zijn restitutie, geldigheid en in- en uitchecken. Ook het trefwoord opzeggen/verlengen/overzetten scoort hoog.

Wij ontvangen zo nu en dan klachten over de facturen van OV-fiets. Zo ontving het OV loket een klacht van iemand bij wie drie keer het abonnementsgeld van zijn rekening werd afgeschreven, waarvan twee keer voor personen die niet bij deze reiziger bekend zijn.

*NS schreef voor drie abonnementen OV-fiets geld af van mijn bankrekening. Twee daarvan hadden betrekking op abonnementen van personen van wie ik naam noch enig ander gegeven ken. Ik kreeg een mail terug waarin restitutie wordt toegezegd. Met een koud excuus voor de gepleegde handeling. Ik vind het onvoldoende. Elke uitleg/verantwoording ontbreekt.*

OV-fiets zegt in een reactie dat het inderdaad een heel enkele keer voorkomt dat reizigers betalen voor personen die ze niet kennen, maar dit zouden incidenten zijn. Oorzaak is volgens OV-fiets meestal het verkeerd invoeren van een bankrekeningnummer in het 'mijn portaal' of voorheen bij het aanmelden. Het laatste is nu uitgesloten omdat direct bij het aanmelden een IDEal-betaling gedaan wordt, aldus OV-fiets. OV-fiets herkent dat zij relatief meer vragen krijgt over facturen dan over andere onderwerpen.

Er bestaat soms onduidelijkheid over de aanschaf van kaartjes in de bus, in dit geval de verschillende tarieven in de nightliners en nachtnetbussen van Arriva. Voor reizigers is er weinig verschil tussen beide bussen, maar de voorwaarden en tarieven van kaartjes liggen toch net wat anders.

*Arriva maakt verschil tussen het verkopen van kaartjes in de nightliners en in nachtnetbussen. Passagiers begrijpen dit niet. Het zijn tenslotte allebei nachtbussen. Een daluren dagkaartje van bijvoorbeeld 5,50 euro is geldig in de nightliners voor 24 uur, maar weer niet in de nachtnetbussen. Deze kaartjes kosten 6 euro, maar zijn éénmalig geldig (dus voor een enkele rit). Omdat er van deze bussen regelmatig gebruik gemaakt wordt door uitgaanspubliek, accepteert een behoorlijk aantal chauffeurs deze daluren dagkaartjes wèl om eventuele problemen in de bussen te vermijden. Doordat alles van deze nachtnetbussen met de grootste spoed opgezet moest worden, is er op veel punten niet nagedacht.*

Wij hebben de klacht voorgelegd aan Arriva en kregen daarop de volgende reactie:

“We kennen in Brabant de reguliere nachtbussen, in Breda (uitbus) en Tilburg (nightliner). Op deze bussen mag je reizen door middel van in- en uit checken (€ 5,50) of mag je reizen met een Dalurendagkaart van € 6,00 die overdag gekocht is. Nachtnet Brabant kent een eigen tariefsysteem met enkel kaartjes te koop op de bus. Dit zijn verschillende tarieven, afhankelijk van de afstand. Met alle ervaringen die we nu hebben, worden er waarschijnlijk aanpassingen doorgevoerd. De bedoeling is om per aanstaande dienstregeling (december 2016) alle nachtbussen zoveel mogelijk gelijk te trekken qua naam, moment van rijden en tarifiering. Tot dat moment blijven de verschillen. We begrijpen dat dit voor de reiziger verwarrend en vervelend is, maar we zijn ermee bezig.”

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	april	mei	juni	Totaal	%
<b>Metropoolregio Rotterdam Den Haag</b>	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	1	1	0	2	0,3
	Bus Rotterdam	RET	1	1	1	3	0,4
	Haaglanden Stad	HTM	7	0	2	9	1,2
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	4	6	3	13	1,7
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	2	1	2	5	0,6
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	1	0	0	1	0,1
	Treindienst Rotterdam – Hoek van Holland	Nederlandse Spoorwegen	0	0	1	1	0,1
<b>Ministerie van IenM</b>	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	139	142	171	452	58,3
<b>OV-bureau Groningen Drenthe</b>	GD Concessie	Qbuzz	3	2	6	11	1,4
	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	1	2	0	3	0,4
	Kleinschalig OV Groningen-Drenthe	Diversen Gr/Dr (De Grooth, VMNN, DVG, Nuis, UVO, CTS)	0	1	0	1	0,1
<b>Provincie Drenthe</b>	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	2	4	0,5
<b>Provincie Flevoland</b>	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,4
<b>Provincie Friesland</b>	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	1	2	0,3
	Noordelijke treindiensten	Arriva	4	3	2	9	1,2
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	4	2	3	9	1,2
<b>Provincie Gelderland</b>	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	5	3	3	11	1,4
	Arnhem-Nijmegen	Arriva	3	2	5	10	1,3
		Breng	3	2	5	10	1,3
	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	0	2	2	0,3
	Veluwe	Syntus	0	1	0	1	0,1
<b>Provincie Groningen</b>	Noordelijke treindiensten	Arriva	4	3	2	9	1,2
<b>Provincie Limburg</b>	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	4	1	4	9	1,2
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	3	2	6	11	1,4
<b>Provincie Noord-Brabant</b>	Concessie SRE	Hermes	1	2	0	3	0,4
	Oost-Brabant	Arriva	6	5	5	16	2,1
	West-Brabant	Arriva	6	4	10	20	2,6
<b>Provincie Noord-Holland</b>	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	1	2	0,3
	Haarlem-IJmond	Connexxion	3	1	1	5	0,6
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	1	2	1	4	0,5
<b>Provincie Overijssel</b>	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,4
	Midden-Overijssel	Syntus	1	1	1	3	0,4
<b>Provincie Overijssel</b>	Regio Twente	Syntus	5	1	0	6	0,8
	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	2	4	0,5
<b>Provincie Utrecht</b>	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	6	3	4	13	1,7
	Regio Utrecht	U-OV	12	13	11	36	4,6
<b>Provincie Zeeland</b>	Zeeland	Connexxion	1	1	4	6	0,8
<b>Provincie Zuid-Holland</b>	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	0	4	1	5	0,6

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	april	mei	juni	Totaal	%
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	2	3	2	7	0,9
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	1	0	1	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	7	5	6	18	2,3
<b>Stadsregio Amsterdam</b>	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	0	1	3	4	0,5
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	10	5	7	22	2,8
	Waterland	EBS	1	1	3	5	0,6
	Zaanstreek	Connexxion	0	0	1	1	0,1

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 onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Over de concessie Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee ontvingen wij een klacht die wij voorlegden aan de vervoerder Connexxion en aan de concessieverlener de provincie Zuid-Holland:

*Studenten (meer dan 30) moeten elke dag via Rotterdam van Oud-Beijerland naar Oude Tonge of Middelharnis, terwijl er een prachtig overstapbusstation bij de Heinenoordtunnel is. Moet een kleine moeite zijn om daar een tussenstop te maken. Dit was vroeger wel gebruikelijk bij Arriva. Scheelt de studenten een half uur per reis. Klacht al eerder ingediend, maar er wordt blijkbaar niets mee gedaan.*

Het betreft in dit geval bus 436 die vanuit Rotterdam-Zuidplein vertrekt richting Oude Tonge/ Middelharnis. Deze bus stopt niet op het busstation bij de Heinenoordtunnel, terwijl dit busstation wel op de route ligt en daar vanuit Oud-Beijerland overgestapt zou kunnen worden. Reizigers vanuit Oud-Beijerland moeten nu eerst naar Rotterdam reizen om daar de bus richting Zeeland te pakken. Van Connexxion hoorden wij dat in de aanbesteding van de concessie Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee de provincie Zuid-Holland voorwaarden heeft gesteld aan de nieuwe R-net verbinding (lijn 436/437) vanaf Goeree-Overflakkee naar Rotterdam. Hierin is voorgeschreven dat deze verbinding niet mag halteren op Heinenoord Busstation.

Wij hebben aan de provincie Zuid-Holland gevraagd wat de reden is geweest om bus 436 niet meer te laten stoppen bij Heinenoord Busstation, terwijl dat vanuit de betreffende reizigers bezien wel logisch is. De provincie heeft aangegeven dat het streven van de provincie er op is gericht om grote groepen reizigers een snelle verbinding te geven tussen het concessiegebied en Rotterdam. In de aanbesteding van deze concessie Hoeksewaard/Goeree-Overflakkee (HWGO) heeft de provincie Zuid Holland daarom voorwaarden gesteld aan deze nieuwe verplichte R-net verbinding vanaf Goeree-Overflakkee naar Rotterdam Zuidplein. Halteren op busstation Heinenoord betekent dat bussen van de snelweg af moeten, met als gevolg ongeveer zes minuten extra reistijd op de R-net verbinding. Voor

een grote groep reizigers (3.000) is dit ongunstig wegens de toename van de reistijd ten opzichte van een relatief gering aantal reizigers (30) die willen overstappen op halte Heinenoord. Daarom is voorgeschreven dat deze verbinding niet mag halteren op Heinenoord Busstation. Voor de beperkte groep reizigers die hier nadeel van ondervindt, blijft busstation Heinenoord wel bereikbaar via een overstap op buslijn 164 bij halte Numansdorp A29, zij het met een langere reistijd van ongeveer 30 minuten.

Bekeken vanuit het streven van de provincie om een grote groep reizigers een snelle verbinding te geven, begrijpen wij het standpunt van de provincie en de keuze die hierin is gemaakt. Maar het blijft teleurstellend voor de kleinere groep reizigers die hier hinder van zal blijven ondervinden.