



**Kwartaalrapportage**  
**1 oktober 2017 – 31 december 2017**

## Inhoud

1.	Voorwoord	3
2.	Managementsamenvatting	5
3.	Resultaten	8
	3.1 Collectieve resultaten	8
	3.2 Individuele resultaten	11
4.	Trends in oktober, november en december	14
	4.1 Vraaggestuurd openbaar vervoer	14
	4.2 Nieuwe dienstregeling	19
	4.3 Concessiewisselingen in het OV	24
5.	Aanbevelingen	32
6.	Cijfers oktober tot en met december 2017	34

# 1. Voorwoord

Het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, boekt graag resultaten voor reizigers. We kunnen gelukkig ook in deze rapportage over het laatste kwartaal van 2017 weer resultaten vermelden.

Hier meld ik reeds dat het er naar uit ziet dat er eindelijk een oplossing komt voor studenten die problemen ondervinden met het stopzetten van hun studentenreisrecht. Deze OV-gebruikers worden tot dusverre geconfronteerd met forse boetes, ook als ze kunnen aantonen dat ze geen gebruik meer maken van dat reisrecht. Er is nieuwe wetgeving op komst die er voor zal zorgen dat alleen de echte fraudeurs (dus degenen die willens en wetens hun kaart blijven gebruiken) nog een boete wordt opgelegd. Voor nadere details verwijs ik u graag naar hoofdstuk 3.

Verder lijkt aan de horizon een gezamenlijke aanpak van alle vervoerders voor Geld Terug bij Vertraging te gloren. Het zou zo moeten zijn dat een reiziger die meer dan een half uur vertraging heeft op zijn reis, zijn geld terug krijgt. Punt is alleen dat vervoerders in het algemeen alleen kijken naar de vertraging die is ontstaan bij het deel van de reis dat ze zelf hebben verzorgd en dus niet naar de gehele reis. In een over veel aanbieders versnipperd vervoersaanbod kan de reiziger hiervan al gauw de dupe worden. Steeds meer partijen lijken hiervan inmiddels doordrongen te zijn. Over de manier waarop dit moet worden geregeld verschillen de meningen echter. Wij schrijven hierover in onze aanbevelingen.

In onze rapportage over het derde kwartaal van 2017 hebben wij veel aandacht besteed aan de invoering van het Tarievenhuis Oost, het nieuwe pakket met kaartsoorten, tarieven en abonnementen in Gelderland, Overijssel en Flevoland van Arriva, Connexxion en Keolis. We vermeldden dat dit grote gevolgen heeft voor sommige reizigers en noemden het voorbeeld van een scholier die door de invoering van de nieuwe abonnementen meende € 183,25 per maand te moeten betalen in plaats van € 103, – per maand op basis van zijn huidige abonnement.

Inmiddels is gebleken dat deze scholier met een ander abonnement van Connexxion (Randstad Noord Zone) voor € 104, – kan reizen. De indiener van de klacht was daar zelf achter gekomen, nadat hij toevallig de weg had gevonden naar een medewerker van de provincie Flevoland, die hem op een goede manier wegwijs heeft gemaakt en daarvoor uiteraard alle lof verdient. Verontrustend blijft het dat het voor deze reiziger aanvankelijk niet helder was wat de beste abonnementsvorm zou zijn. Reizigers met minder doorzettingsvermogen zullen er mogelijk minder gunstig vanaf komen.

Interessant in dit verband is dat het provinciebestuur van Flevoland (als concessieverlener) is teruggekomen op een eerder genomen besluit om de 2-sterabonnements af te schaffen. Dit vanwege de sterke prijsstijging die voor sommige groepen reizigers het gevolg zou zijn. Besloten is dat de 2-sterabonnements geldig blijven tot 1 juli 2018. Via een informatie-campagne hebben provincie en vervoerder geprobeerd zoveel mogelijk reizigers hiervan op de hoogte te stellen. In de tussentijd zullen partijen zoeken naar een passende oplossing voor de houders van de 2-sterabonnements. Het is positief dat men hier rekening houdt met het belang van de reizigers.

De klachten die wij ontvangen laten zien dat er aan het OV nog wel iets te verbeteren valt. Maar over het algemeen gaat het goed met het OV in Nederland. Dit blijkt ook uit klantoordelen zoals de OV Klantenbarometer. Ook in deze kwartaalrapportage besteden wij aandacht aan goed nieuws. We hopen in 2018 veel meer van dit soort berichten te kunnen melden. Om goed en betaalbaar openbaar vervoer is het ons te doen.

Wilma de Jong

Plaatsvervangend hoofd OV loket

## 2. Managementsamenvatting

In het vierde kwartaal van 2017 hebben reizigers in totaal 1.068 klachten ingediend via de website van het OV loket. Daarnaast heeft het OV loket ook contact met reizigers via de telefoon en social media. De meeste ingediende klachten gingen over de dienstuitvoering in het openbaar vervoer en het vervoerbewijs, gevolgd door het thema dienstregeling. De klachten binnen deze laatste categorie hadden voornamelijk te maken met de nieuwe dienstregelingen van de verschillende vervoerders, die zoals ieder jaar in december weer zijn ingegaan.

In deze kwartaalrapportage besteden we in hoofdstuk 4.1 aandacht aan vraaggestuurd openbaar vervoer. Het OV loket signaleert dat OV-bedrijven in overleg met hun concessie-verleners zich steeds vaker concentreren op grotere, rendabele verbindingen. In kleinere kernen of andere minder lucratieve gebieden komen dan vormen van vraaggestuurd vervoer in verschillende varianten.

Zo is er flexvervoer op basis van afroep, waarbij reizigers van tevoren een zitplaats bestellen in een voertuig. De reiziger kan ook zeggen waar hij wil in- en uitstappen. Voorbeelden zijn Breng Flex in de omgeving Arnhem-Nijmegen, Bravo Flex in Helmond, AML Flex in de concessie Amstelland-Meerlanden en de Kolibrie van Keolis op de Veluwe. Een andere vorm is de variabele route, zoals aangeboden door Keolis in Almere (FlexiGo). De bus die industrieterrein De Vaart verbindt met Almere Buiten rijdt, naast een reguliere route, op verzoek van reizigers één of twee extra 'lussen' die aan de route liggen. En dan is er een vorm met variabele stops. Keolis hanteert dit flexconcept. Hierbij kunnen reizigers instappen bij de flexstop-haltes en uitstappen wanneer ze willen, mits dat op de route ligt en de situatie veilig is.

Het OV loket signaleert dat deze flexvormen voor sommige reizigers een prima oplossing zijn, maar niet voor iedereen. Ten eerste vanwege de kosten, die vaak hoger zijn dan bij regulier OV het geval is. Bovendien is de OV-chipkaart (toch in aanleg bedoeld voor alle openbaar vervoer) in vraaggestuurd openbaar vervoer niet altijd te gebruiken. Ook worden abonnementen soms niet geaccepteerd, zoals het landelijke studentenreisrecht.

Het gebruiksgemak laat soms ook te wensen over. Vaak is het flexibele openbaar vervoer niet zichtbaar in de reisinformatie op internet (9292). Niet handig als een reiziger onbekend is in een regio.

Er is daarnaast een wildgroei aan apps, die reizigers kunnen gebruiken om hun reizen te organiseren en te betalen. Zo heeft alleen al het OV-bedrijf Breng drie verschillende apps

gelanceerd, omdat dit voor de vervoerder nu eenmaal het makkelijkste was. Of dit ook in het belang van de reizigers is, dat is natuurlijk een heel ander verhaal.

Tenslotte hanteren OV-bedrijven in hun verschillende flexconcepten nogal eens verschillende gedragsregels als het gaat om toegankelijkheid. In het ene geval mag de hond mee, in het andere niet. Datzelfde geldt voor een rolstoel. En soms moeten kinderen kleiner dan 1,35 meter zelf een zitverhoger meenemen, soms ook niet.

Hoe mooi het ook lijkt, flexibel openbaar vervoer kan voor sommige groepen een synoniem worden voor slechter openbaar vervoer. Het OV loket adviseert concessieverleners en vervoerders daarom voldoende aandacht te besteden aan mogelijke schaduwkanten van deze ontwikkeling.

Behoorlijk wat klachten (maar minder dan een jaar geleden) kwamen er bij het OV loket binnen over de nieuwe dienstregeling van NS. In hoofdstuk 4.2 besteden we hieraan aandacht. Veranderingen die voor sommige reizigersgroepen positieve gevolgen hebben, vormen voor anderen een nadeel. Klachten over een nieuwe dienstregeling zijn haast onvermijdelijk. Het is positief dat het er dit jaar minder zijn dan vorig jaar.

In hoofdstuk 4.3 komen aanpassingen in enkele concessiegebieden aan de orde, zoals de introductie van Blauwnet in Overijssel en de veranderingen van het busvervoer in Almere en Amstelland–Meerlanden.

In de hectische periode die vooraf gaat aan een concessiewisseling zijn vervoerders vaak druk met de nieuwe dienstregeling, met nieuw materieel en met de overname van personeel. Wat hierbij nogal eens wordt vergeten, is dat reizigers lang niet altijd binnen die ene concessie met die ene vervoerder reizen. Ze starten bijvoorbeeld met de bus en stappen over op een trein. Of ze reizen met twee streekbussen van verschillende vervoerders.

Uit de klachten die het OV loket ontvangt, blijkt dat vervoerders in een nieuwe concessie vaak onvoldoende afspraken maken met collega-vervoerders in buurconcessies. Dit kan problemen opleveren met:

- Geldigheid van abonnementen
- In- en uitchecken
- Tarief van de reis
- Restitutie van geld bij vertraging

Het OV loket koppelt hieraan opnieuw de aanbeveling: let bij concessiewisselingen beter op de praktische gevolgen voor reizigers.

In hoofdstuk 3 melden we enkele verbeteringen, die mede door inspanningen van het OV loket tot stand zijn gekomen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de forse boetes die studenten kunnen krijgen als ze het reisproduct niet op tijd of niet op de juiste manier hebben beëindigd. Het OV loket heeft hieraan al in veel voorgaande rapportages aandacht besteed.

Het ministerie van OCW heeft een onderzoek laten uitvoeren na berichten over hoge boetes voor studenten die te laat hun studentenreisproduct hadden stopgezet. In de begeleidende brief bij het onderzoeksrapport 'Mogelijkheden stopzetten studentenreisproduct' van het Ministerie van OCW wordt onder andere ingegaan op de procedure van het stopzetten. Men schrijft:

*“De onderzoekers leggen in het begin van hun rapport uit waarom het (in tegenstelling tot wat vaak verondersteld wordt) niet zo eenvoudig is om het studentenreisproduct automatisch stop te zetten. Dat is het gevolg van de getrapte wijze waarop het studentenreisrecht uiteindelijk als een studentenreisproduct op een ov-chipkaart terecht komt. Als een (oud-)student op een gegeven moment geen studentenreisrecht meer heeft, blijft het studentenreisproduct op de ov-chipkaart staan en de incheckapparatuur kan vervolgens niet zien dat het studentenreisrecht inmiddels is verlopen.”*

Kort geleden is een wetwijziging aangekondigd, die ervoor zorgt dat alleen studenten die willens en wetens blijven doorreizen met hun studenten OV-chipkaart nog beboet worden. Dat is goed nieuws omdat studenten die hun studentenreisrecht niet op tijd hebben stopgezet, maar niet meer gereisd hebben, dan dus geen boete meer krijgen. Het OV loket zou het redelijk vinden als DUO vooruitlopend op de nieuwe wetgeving coulant omgaat met goedwillende studenten die niet doorgereisd hebben.

Ten slotte herhalen we onze aanbeveling dat OV-bedrijven haast moeten maken met de introductie van één uniforme regeling voor Geld Terug bij Vertraging. Een reiziger die meer dan een half uur vertraging oploopt, heeft recht op geldteruggave. Het is goed dat de vervoerders hun regelingen op dit punt geharmoniseerd hebben, maar in de praktijk geven vervoerders alleen geld terug als de vertraging op hun deel van het traject plaatsvindt en niet over de hele reis. Met de versnippering van het openbaar vervoer in Nederland ontstaat zo een regeling die slecht uitpakt voor reizigers. De vervoerders hebben aangegeven de nieuwe Europese regeling voor reizigersrechten af te willen wachten, maar eigenlijk is er nu al behoefte aan een nieuwe GTBV-regeling voor de hele reis.

## 3. Resultaten

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 – indien mogelijk – door te helpen en te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Onze bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als soortgelijke klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling. Verder signaleren we opvallende ontwikkelingen in de binnengekomen klachten en we doen mede op basis daarvan aanbevelingen.

In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het vierde kwartaal van 2017 zijn gerealiseerd.

### 3.1. Collectieve resultaten

#### **Nieuwe parkeersluis te smal voor bussen**

De gemeente Rotterdam had in 2016 werkzaamheden verricht in de straat Grote Hagen en daar een bussluis aangelegd en nieuwe bushokjes geplaatst. Na oplevering bleek de straat echter zo smal dat twee bussen elkaar niet meer konden passeren. De bussen van de lijnen 76, 83 en 183 konden er niet meer doorheen en moesten omrijden. Dit duurde tot en met eind 2017. Omdat de halte in Grote Hagen niet gebruikt kon worden, leidde dit tot verwarring en vertraging. En mensen moesten soms verder lopen.

Een reiziger die hiermee te maken had, diende een klacht in bij de RET, maar die verwees hem naar de gemeente en de gemeente weer naar de RET. Daarom wendde hij zich tot het OV loket. Wij vroegen de RET om opheldering. Het OV-bedrijf liet weten afhankelijk te zijn van de gemeente voor een oplossing van dit probleem. Vanwege de kosten wacht de gemeente vaak met het aanpakken van dergelijke knelpunten tot het moment dat bijvoorbeeld ook bestrating of riolering aangepast moet worden.

Waarschijnlijk hebben de klacht van de reiziger en onze vragen aan RET toch iets in beweging gezet, want begin december liet de vervoerder ons weten dat de bushalte Grote Hagen vanaf 1 januari 2018 weer in gebruik genomen gaat worden. Er is een doorgetrokken gele streep aangebracht. Daarmee is het verboden stil te staan op de Grote Hagen, want parkeren buiten de parkeervakken belemmert de doorgang. Daarnaast wordt een extra uitwijkmogelijkheid voor RET-bussen gemaakt door het verwijderen van twee parkeervakken



naast een inrit. En zo kwam er een einde aan een ongewenste situatie, die al meer dan een jaar duurde.

### **RET verkort zomerdienstregeling voor de metro**

In de rapportage over het derde kwartaal van 2017 heeft het OV loket uitgebreid aandacht besteed aan zomerdienstregelingen. Elke vervoerder stelt samen met de concessieverlener vast hoe lang men een zomerdienstregeling, dat wil zeggen een uitgekleden dienstregeling, mag rijden. De lengte van de zomerdienstregeling varieert per vervoerder van zes tot negen weken. Soms gaat de zomerdienstregeling al in als scholen en universiteiten nog volop draaien. Wij ontvingen ook klachten uit Amsterdam, waar het 's zomers extra druk is met veel toeristen, en uit Rotterdam, waar vorig jaar de zomerdienstregeling deels samenviel met werkzaamheden aan het spoor.

Het OV loket pleitte ervoor een aangepaste zomerdienstregeling niet langer dan de schoolvakantie (zes weken) te laten duren.

Gelukkig kunnen we melden dat vervoerder RET heeft besloten om voor 2018 de zomerdienstregeling van de metro in te korten van zeven naar zes weken. Aanleiding is het groeiende aantal metroreizigers, vooral op de RandstadRail tussen Rotterdam, Den Haag en Zoetermeer. Vooral de eerste week van de zomerdienstregeling is het druk in de metro, omdat de middelbare scholen nog open zijn en er nog veel mensen aan het werk zijn. De zomerdienstregeling voor bus en tram blijft vooralsnog ongewijzigd, omdat het in de trams en bussen van de RET in de zomerperiode aanzienlijk rustiger is.

### **Keolis verkort zomerdienstregeling behalve in Twente**

Een nog grotere stap maakt Keolis Utrecht, die in 2018 een zomerdienstregeling hanteert van zeven in plaats van de negen weken die in 2017 nog van toepassing waren. Helaas hebben we moeten vaststellen dat Keolis Twente ervoor kiest om reizigers ook in 2018 negen weken lang een uitgedunde dienstregeling voor te schotelen.

### **Nieuwe wetgeving onderweg voor stopzetten studentenreisproduct**

De minister van Onderwijs heeft een brief naar de Tweede Kamer gestuurd naar aanleiding van het onderzoek naar de procedures rond het stopzetten van het studentenreisproduct en de boetes. Studenten moeten nogal wat handelingen verrichten om hun reisproduct daadwerkelijk te beëindigen en dit gaat niet altijd goed, iets waarvoor het OV loket al enkele malen aandacht heeft gevraagd.

In 2017 is in totaal (tot en met oktober) voor € 29,1 miljoen euro aan boetes opgelegd (bron: brief 21 december 2017 van minister Van Engelshoven van OCW aan de Tweede Kamer naar aanleiding van het onderzoeksrapport 'Mogelijkheden stopzetten studentenreisproduct').

Hiervan gaat € 2,9 miljoen naar DUO als compensatie voor de uitvoeringskosten; de rest van het geld gaat naar de vervoerbedrijven.

In het onderzoek is bekeken of het mogelijk is het studentenreisrecht automatisch stop te zetten als een student er geen recht meer op heeft. De conclusie is dat dit technisch niet zo eenvoudig is en dat de investering van ca. € 100 miljoen niet toekomstvast is in verband met de snelle ontwikkelingen rond betalen in het OV op andere manieren dan met een OV-chipkaart.

Wel belooft de minister dat een lang gekoesterde wens van het OV loket in vervulling gaat: een student die formeel nog wel een studentenreisrecht heeft, maar die kan aantonen niet meer met zijn kaart doorgereisd te hebben, krijgt geen boete meer. De boete voor studenten die wel doorreizen met het studentenreisrecht, terwijl ze er geen recht meer op hebben, wordt tegelijk verhoogd. De wet wordt aangepast per 1 januari 2019.

Verder wordt het gebruik van de zogeheten 'blacklist' uitgebreid. Dit is een lijst met OV-chipkaartnummers of reisproducten die niet meer worden toegelaten bij het inchecken. Wie probeert in te checken met een kaart waarvan het nummer op die blacklist staat, zal merken dat de kaart direct wordt gedeactiveerd. Die persoon kan dan dus niet meer doorreizen, waardoor de boete ook beperkt blijft.

Het OV loket is blij met deze ontwikkeling en de aanpassing van de wetgeving, die nu is aangekondigd. We hopen wel dat DUO tot die tijd coulant omgaat met boetes voor studenten die niet doorgereisd hebben. Ook zou het goed zijn als duidelijk wordt wat de vervoerders doen met het geld dat geïnd wordt, dat deels van studenten afkomstig is, die helemaal niet gereisd hebben met de betreffende vervoerder.

Verder willen we graag op deze plek aandacht vragen voor enkele mooie verbeteringen rond de OV-chipkaart, die Trans Link Systems heeft gelanceerd in de tweede helft van dit jaar. Sinds eind september kunnen reizigers met een verlopen anonieme OV-chipkaart het saldo op de kaart telefonisch of online terugvragen. Voorwaarde is dat de kaart niet langer dan een jaar verlopen mag zijn. Voorheen kon je alleen je saldo terugkrijgen door een formulier in te vullen en met kaart op te sturen naar de Klantenservice OV-chipkaart.

Klantenservice OV-chipkaart heeft het proces rond het koppelen van de OV-chipkaart aan een Mijn OV-chip account vereenvoudigd en intuïtiever gemaakt. Dit heeft geresulteerd in een daling van ca. 20% van het aantal vragen over dit onderwerp bij de klantenservice van Klantenservice OV-chipkaart.

Op de homepage van [ov-chipkaart.nl](http://ov-chipkaart.nl) is een Saldochecker geplaatst. Kaarthouders voeren hun kaartnummer in en zien direct hoeveel saldo er nog op de kaart staat.

In 2017 hebben alle vervoerders zich aangesloten bij [www.uitcheckgemist](http://www.uitcheckgemist.nl), zodat reizigers op één plek hun gemiste uitcheck kunnen corrigeren. Sinds december 2017 kunnen ook gebruikers van een zakelijke OV-chipkaart hiervan gebruik maken.

Verder heeft Trans Link Systems de Uitcheck Gemist Alert geïntroduceerd. OV-gebruikers kunnen op de homepage van [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl) aanvinken dat ze een alert per e-mail willen ontvangen, als er een claimbare gemiste checkuit klaarstaat op de website.

### **3.2. Individuele resultaten**

#### **Verkeerd abonnement toch vergoed**

Een moeder sluit online bij Keolis een trein-/busabonnement af voor haar zoon, nadat ze tevoren met de telefonische klantenservice had uitgedrukt welk abonnement het meest geschikt zou zijn. De familie woont in Almelo en de zoon gaat naar school in Enschede en Hengelo. Ze krijgt het advies om een Vrij Twente abonnement voor € 115,50 af te sluiten. Dat doet ze. Haar zoon haalt het abonnement op bij een oplaadpaal en wil de volgende dag inchecken met het abonnement, maar dit lukt niet.

Mevrouw belt met de klantenservice van Keolis, waar men haar vertelt dat er nog een oud busabonnement op de kaart staat, waardoor het inchecken niet zou lukken. De medewerker annuleert het oude abonnement, maar weer lukt het inchecken niet. De moeder belt weer met Keolis en krijgt het advies om saldo op de kaart te zetten. Ook dat doet mevrouw, maar opnieuw kan haar zoon niet inchecken.

Dan gaat mevrouw naar het servicepunt in Enschede. Daar blijkt dat de OV-chipkaart kapot is. Ze bestelt online een nieuwe kaart voor € 11, die binnen enkele dagen thuis gestuurd wordt. Bij de eerstvolgende reis gaat het weer niet goed. Mevrouw gaat weer naar het servicepunt in Enschede. Daar blijkt dat het trein/busabonnement niet op de nieuwe OV-chipkaart staat. Mevrouw moet een mail sturen met het bewijs dat haar zoon een abonnement heeft, zodat de gegevens op de nieuwe kaart gezet kunnen worden.

Na het sturen van die mail krijgt mevrouw een telefoontje van een medewerker van Klantenservice OV-chipkaart, dat haar zoon weer kan reizen. Wel wordt gezegd dat haar zoon bij de verkeerde paal incheckt. Als moeder en zoon naar het station gaan, blijkt dat er geen Keolis-paal staat in Almelo. Voor de 'zoveelste' keer belt mevrouw met Keolis, waar een medewerker haar vertelt dat er op het traject van haar zoon geen Keolis-treinen, maar alleen treinen van NS rijden. Hiermee is het abonnement onbruikbaar. Volgens de medewerker kan mevrouw het geld van het abonnement, dat niet gebruikt is, terugvragen.

Als ze dat schriftelijk doet, krijgt ze als antwoord dat ze geen geld terugkrijgt. Mevrouw neemt contact met ons op.

Het OV loket vraagt Keolis de zaak te onderzoeken. Hier zijn veel dingen misgegaan. De jongen had misschien eerder kunnen constateren dat hij op Almelo alleen maar bij NS kon inchecken en niet bij Keolis, maar in feite ging het al fout bij het eerste adviesgesprek over welk abonnement het meest geschikt zou zijn. Daarna kreeg mevrouw in verschillende telefoongesprekken adviezen die haar niet verder hielpen. In totaal heeft mevrouw veertien keer gebeld met vervoerder Keolis en Klantenservice OV-chipkaart.

De vervoerder denkt enkele dagen over de zaak na en laat ons dan weten dat het onmogelijk is de telefoongesprekken terug te luisteren. Hierdoor is het niet mogelijk na te gaan wat geadviseerd is en of hierbij fouten zijn gemaakt. Keolis besluit de reiziger het voordeel van de twijfel te gunnen en mevrouw krijgt het abonnementsgeld terug. Het OV loket is blij met deze coulante houding van de vervoerder.

### **Duur dagje Antwerpen**

Na een dagje uit te zijn geweest in Antwerpen, wilde een reiziger huiswaarts keren met lijn 19 van Connexxion. De bus, de laatste van de dag, verscheen echter niet en meneer moest een taxi nemen om diezelfde avond nog thuis te komen. Kosten: € 130. De reiziger diende een verzoek tot vergoeding in bij Connexxion, maar dit werd afgewezen; de bus had volgens Connexxion gewoon gereden. Meneer meldde zich hierop bij het OV loket.

Connexxion liet ons weten de klacht te hebben afgewezen omdat de bus gewoon volgens dienstregeling had gereden. In de afwijzingsbrief sprak men echter over een verkeerde datum. Nadat meneer dit had gemeld, controleerde Connexxion opnieuw de gegevens van lijn 19, nu met de juiste datum. De bus bleek inderdaad niet te hebben gereden; door een ongeplande omleiding was het onmogelijk om voor te rijden bij het station.

Omdat er sprake zou zijn geweest van overmacht opperde Connexxion de helft van de taxikosten te vergoeden. De reiziger was tevreden met deze oplossing.

### **Alsnog een gratis nieuwe OV-chipkaart**

Na een tijdje geen gebruik te hebben gemaakt van het openbaar vervoer en dus van haar OV-chipkaart, probeerde een reiziger in te checken in een bus in Apeldoorn. Tot haar verbazing gaf de incheckapparatuur aan dat de kaart niet meer geldig was, hoewel zij de abonnementskosten van haar voordeelurenkaart wel degelijk had betaald.

Eenmaal thuisgekomen nam zij contact op met de klantenservice van NS, die haar doorverwees naar Klantenservice OV-chipkaart, de beheerders van de kaart. Hier vertelde

men dat de kaart verlopen was en dat door NS geen opdracht was gegeven een nieuwe kaart aan te maken.

Als een reiziger in het bezit is van een NS-abonnement, zorgt NS er normaal gesproken voor dat hij of zij gratis een nieuwe kaart ontvangt, voordat de oude kaart is verlopen. Door een administratieve fout was dat in dit geval niet gebeurd. Mevrouw meldde zich bij het OV loket met het verzoek om voor haar te bemiddelen. Wij hebben NS gevraagd kosteloos een nieuwe OV-chipkaart te leveren, het restsaldo van de oude kaart over te zetten en de buskaartjes van de bewuste reis in Apeldoorn te vergoeden. NS ging hiermee akkoord. Inmiddels kan mevrouw weer gewoon reizen met haar nieuwe OV-chipkaart.

## 4. Trends oktober – december 2017

In hoofdstuk 6 van deze kwartaalrapportage krijgt u een overzicht van alle klachten die in het vierde kwartaal van 2017 bij het OV loket zijn ingediend. Hieronder lichten we daar alvast enkele zaken uit, die onze aandacht hebben getrokken en waarvoor we speciale aandacht vragen van OV-bedrijven en concessieverleners.

### 4.1 Vraaggestuurd openbaar vervoer

Sinds de introductie van de nieuwe dienstregeling per 10 december 2017 signaleert het OV loket bij verschillende busconcessies nieuwe vormen van *vraaggestuurd* openbaar vervoer. Deze flexconcepten bieden reizigers de mogelijkheid om op een zelf gekozen tijdstip, buiten een vaste route om, van de ene halte naar een andere halte te reizen, of soms zelfs naar adressen waar geen halte is.

Het concept is niet geheel nieuw; begin jaren negentig al deed de belbus zijn intrede. Dat gebeurde ook vaak op plaatsen waar het te duur was om een vaste lijndienst te rijden. Voorbeelden van plekken waar nog steeds belbussen rijden, zijn Noord-Groningen en Noord/Oost-Friesland, maar ook bijvoorbeeld Amsterdam. Belbussen worden veelal gereden door vrijwilligers.

Vervoerders en concessieverleners zeggen dat ze steeds vaker geconfronteerd worden met lege bussen zonder passagiers. Provincies, die het met steeds minder geld van het Rijk voor het openbaar vervoer moeten doen, vinden deze ritten vaak niet langer acceptabel. Vandaar dat vervoerders in toenemende mate flexconcepten introduceren. Volgens verschillende partijen in de OV-wereld zal het aanbod van flexibel, meer vraaggestuurd openbaar vervoer in de toekomst verder toenemen. Reden genoeg voor het OV loket om hier in deze kwartaalrapportage extra aandacht aan te besteden.

#### Vormen van vraaggestuurd OV

Vervoerders bieden in meerdere concessies verschillende vormen van flexibel OV aan, zoals:

– *Flex-vervoer op basis van afroep*. Bij deze vorm van flex-vervoer bestellen reizigers vooraf een zitplaats in een voertuig. De reiziger kan ook zeggen waar hij wil in- en uitstappen. Voorbeelden zijn Breng Flex in de omgeving Arnhem – Nijmegen (de winnaar van de Blijve Reizigers Vakprijs 2017), Bravo Flex in Helmond, AML Flex in de concessie Amstelland Meerlanden en de Kolibrie van Keolis in de concessie Veluwe.

– *Variabele route*. Een vorm van flexibel openbaar vervoer, die wordt aangeboden door Keolis in Almere genaamd ‘flexiGo’. Deze bus verbindt industrieterrein De Vaart met Almere

Buiten. Deze buslijn rijdt, naast een reguliere route, op verzoek van reizigers één of twee extra 'lussen' die aan de route liggen.

– *Variabele stops.* Keolis hanteert dit flexconcept met de zogeheten 'Keolis flexstops'. Hierbij kunnen reizigers instappen bij de flexstop-haltes en uitstappen wanneer ze willen, mits dat op de route ligt en de situatie veilig is. Dit biedt reizigers de mogelijkheid om dichterbij de eindbestemming uit te stappen. Op acht lijnen van Keolis kunnen passagiers gebruik maken van deze dienst en zelf ook suggesties voor flexstops aandragen.

De flexconcepten klinken mooi, omdat ze proberen gericht aan de vraag van reizigers te voldoen. Er zitten echter ook risico's aan. Invoering kan een verschraling van het bestaande aanbod betekenen en soms lopen de kosten voor reizigers behoorlijk op.

*Per 10 december 2017 is in Amstelveen een nieuwe dienstregeling ingegaan. De 149 via Nes aan de Amstel is vervallen. Hiervoor zijn AML-flexbusjes ingezet. Halte Groenhof is nu ook vervallen, wat voor ons een groot probleem is aangezien ik op Zorgboerderij Kerkzicht werk en een aantal van mijn cliënten van Landtong komen en geen gebruik meer kunnen maken van deze voorziening. Een aantal is ook slecht ter been. De Halte Amstelland (Heelmeesters) is te ver lopen voor deze mensen.*

*Ik vind dat de prijs van Breng Flex te duur is. Ik zou de Breng Flex mijden als reiziger als je in de stad boodschappen wilt doen. Winkeliers worden te kort gedaan want er komt niemand meer in de winkel. Mensen die in Nijmegen werken komen niet meer omdat de reiskosten de pan uit rijzen. Een Breng Flex busje is goed, maar moet dan wel dezelfde prijs hebben als een gewone bus.*

Deze klachten uit de concessie Amstelland – Meerlanden en uit omgeving Nijmegen geven zicht op de keerzijde van het flexvervoer. In het geval van de eerste klacht betreft dit het vervallen van een buslijn en het vervallen van een bepaalde halte. De tweede klacht gaat over het feit dat Breng Flex duurder kan uitpakken voor klanten.

### **Kosten flexvervoer**

De afgelopen jaren werd het gebruik van de OV-chipkaart (uniform en voor alle vormen van openbaar vervoer) sterk gestimuleerd. Nu zien we echter dat in de nieuwe flexconcepten die kaart niet in alle gevallen gebruikt kan worden. Zo is het bij verschillende vervoerders niet mogelijk om te reizen met een OV-chipkaart zonder saldo (zoals een NS Businesskaart). Wel is het bij het merendeel van de vervoerders mogelijk om te reizen met een OV-chipkaart met saldo. Ook is het niet mogelijk om te betalen met de OV-chipkaart als voor meerdere mensen een rit wordt geboekt.

Hoe kunnen reizigers in deze gevallen dan gebruik maken van de flexdiensten? Veel vervoerders bieden een 'flexapp' aan, waarin ritten kunnen worden besteld en waarin kan

worden afgerekend via iDeal. Ook bieden vervoerders de mogelijkheid om te betalen met de pinpas bij de chauffeur. Het is vrijwel niet mogelijk contant te betalen.

Een belangrijke kanttekening bij het gebruik van de OV-chipkaart is dat sommige vervoerders het gebruik van abonnementen niet ondersteunen. Het studentenreisproduct is bijvoorbeeld niet geldig in de Bravo-flex bussen. Zo krijgen vervoerders als het ware twee keer geld van de studenten.

*Vanaf 11 december zijn de lijnbussen in Helmond vervangen door 'afroepbussen' van Bravo-flex. Nu moet ik als student met een gratis studentenpas ineens betalen. Dat is 3 euro per rit, dus 30 euro per week. Dus in heel Nederland kunnen studenten gratis reizen, behalve als je per ongeluk in Helmond woont. Dit kan toch niet zomaar?*

Connexxion (moederbedrijf van Bravo) zegt dat gekozen is voor een prijs van € 3,00, omdat de service van het Bravo-flex systeem wezenlijk anders is dan die van het traditionele OV. Het tarief is met € 3,00 hoger dan de prijs van reizen op saldo met de OV-chipkaart, maar lager dan het tarief van een los ritkaartje wat je koopt bij de chauffeur. Connexxion noemt als voordeel voor de reizigers, dat ze nu de mogelijkheid hebben om van halte naar halte te reizen zonder overstap. Daarnaast zijn dankzij Bravo-flex ook andere gebieden in Helmond bereikbaar, die voorheen niet met het OV bereikbaar waren.

Ook studenten moeten voor een rit met de Bravo-flex betalen ongeacht of ze een studentenreisproduct hebben. Zonder betalende studenten kan het nieuwe vervoersysteem niet kostendekkend worden gereden, aldus Connexxion. De onderwijsinstellingen zijn overigens gewoon bereikbaar met de reguliere buslijnen. Hier kunnen studenten gewoon gebruik maken met hun studenten ov-jaarkaart. Voor andere doelgroepen zijn de volgende afspraken gemaakt:

- 65+'ers krijgen 34% leeftijdskorting op de Bravo-flex;
- het Brabant altijd vrij abonnement wordt in Bravo-flex geaccepteerd.

Over de acceptatie van de NS Businesscard is op dit moment nog geen besluit genomen.

Het OV loket zal de ontwikkelingen rond flexconcepten de volgende kwartalen scherp in de gaten houden en het gesprek blijven voeren met de vervoerders.

### **Gebruiksgemak flexvervoer**

Veel vervoerders hebben voor flexdiensten apps geïntroduceerd, waarmee reizigers kunnen reserveren en soms ook betalen. Het OV loket ziet met deze ontwikkeling een variëteit aan apps ontstaan en heeft twijfel over het gebruiksgemak voor grote groepen reizigers. Denk aan ouderen, kinderen, mensen die niet goed overweg kunnen met, of niet beschikken over, digitale middelen. Het is bij alle vervoerders ook mogelijk om een rit telefonisch te bestellen;



het nadeel is dan wel dat in dat geval niet met iDeal kan worden betaald. Je betaalt dan in het voertuig met je OV-chipkaart of pinpas.

Reizigers die door verschillende concessies reizen, worden ook in dit geval geconfronteerd met gebruiksongemak. Zij hebben te maken met steeds andere apps, wisselende voorwaarden en betaalmiddelen. Zo heeft alleen Breng al drie verschillende apps op de markt gebracht. Daarbij komt dat de meest recente flexapp alleen kan worden gebruikt op de nieuwste modellen smartphones. De app van Keolis's flexigo is nog helemaal niet beschikbaar.

Het OV loket heeft bij Breng geïnformeerd waarom men met drie apps werkt. Als reden wordt opgegeven dat alle apps ontstaan zijn vanuit een pilot en dus verschillende 'aanlooproutes' hebben. Men wilde eerst kijken of het wel werkt, hoe mensen de app gebruiken en of het bedrijf er wel mee door wilde gaan. Het is goedkoper en efficiënter om afzonderlijke apps te lanceren. Of dit ook in het belang van de reiziger is, dat is natuurlijk een heel ander verhaal. Brengt zegt na te denken over een mogelijke integratie van de Breng Flex app in de Breng app of binnen de toekomstige nationale OV flex app. Het bedrijf laat verder weten dat men er wel naar streeft om op termijn de functies te integreren in één app.

### **Toegankelijkheid en vindbaarheid flex-vervoer**

Er is in het OV sprake van versnippering. De verschillende vervoerders hanteren vaak hun eigen regels en voorwaarden. Bij flexvervoer speelt dat probleem ook. Wat mag je als reiziger bijvoorbeeld meenemen? Het verschilt per vervoersconcept of een hond mee mag en of een rolstoel meekan. Bij Breng (regio Arnhem – Nijmegen) moeten kinderen kleiner dan 1.35 meter zelf een zitverhoger meenemen, anders kunnen ze niet mee. Het ene flexconcept *moet* minimaal 30 minuten van te voren geboekt worden (en liever nog eerder), bij een andere vervoerder kan juist alleen op het moment zelf vervoer worden aangevraagd. Dat laatste is lastig als men een reis wil plannen.

In de grootste OV planner, 9292.nl, is het vraaggestuurde vervoer veelal niet zichtbaar. Ook niet als optie. Dat maakt het voor reizigers die niet uit de regio komen lastig om te weten dat er een reismogelijkheid is via flexvervoer.

### **Conclusie**

Het OV loket vindt het verstandig dat OV-bedrijven en overheden nadenken over het combineren van verschillende vervoersmodaliteiten. We zien dat concessieverleners en concessiehouders zich met het busvervoer steeds meer richten op rendabele lijnen. Kleinere kernen moeten het dan doen met vraaggestuurd OV. Voor sommige mensen is dit een prima oplossing, maar niet voor iedereen. De forens of student die elke dag een rit moet reserveren, terwijl hij vroeger reisde met een bus met een vaste dienstregeling, zal dit

ervaren als een ernstige vermindering van de service. Vaak wordt de reistijd langer, omdat een busje misschien moet worden gedeeld met anderen en niet altijd de kortste route rijdt. En dan zijn er nog de kosten die soms hoger uitvallen, opgeteld bij het feit dat de OV-chipkaart lang niet altijd gebruikt kan worden en in het algemeen de versnippering van de service verder toeneemt. Hier staat tegenover dat reizigers slechter af zouden zijn als een OV-dienst vanwege te weinig reizigers geschrapt wordt, zonder dat daar een flex-alternatief tegenover staat.

Het OV loket realiseert zich dat de flexconcepten deels nog in ontwikkeling zijn en hierdoor nog niet zijn geoptimaliseerd. Omdat wij al wel zien dat er in sommige regio's verschraving van het openbaar vervoer optreedt, zullen wij de komende maanden het flexvervoer en eventuele klachten hierover gaan monitoren. Mogelijk kunnen wij in de loop van het jaar meer zeggen over het flexvervoer aan de hand van verdere ontwikkelingen en of klachten. Dat deze ontwikkeling naast een goede ook een zorgelijk kant heeft, is inmiddels wel duidelijk.

## 4.2 Nieuwe dienstregeling NS

NS heeft in de dienstregeling 2018, die van kracht werd op 10 december 2017, diverse wijzigingen doorgevoerd. Net als elk jaar zijn er groepen reizigers die voordelen ervaren van deze veranderingen. Maar er is ook een groep, die nadelen ondervindt van het wegvallen van verbindingen of het aanpassen van aankomst- en vertrektijden. Het OV loket beseft dat het een immense puzzel is om een nieuwe dienstregeling te maken en dat het onmogelijk is om alle reizigers tevreden te stellen. Wij waarderen het feit dat NS en andere betrokken partijen elk jaar weer proberen verbeteringen door te voeren. Dat is dit jaar ook zeker goed gelukt. De tienminutentrein is hier een goed voorbeeld van net als de inzet van meer treinen tussen Amsterdam en Eindhoven en tussen Leeuwarden en Meppel. Toch willen wij als OV loket ook een stem geven aan die reizigers, die minder tevreden zijn met de nieuwe dienstregeling, zodat NS misschien bij de dienstregeling 2019 kan kijken of aan de wensen van deze mensen tegemoet gekomen kan worden.

Naar aanleiding van reacties van reizigers en consumentenorganisaties heeft NS per 5 februari al enkele wijzigingen op de nieuwe dienstregeling doorgevoerd. Dat vinden wij positief.

- In Haarlem is de overstap vanuit de richting Zandvoort op de Intercity's naar Leiden Centraal hersteld
- In Geldermalsen is in de avonduren de overstap van de Sprinter uit de richting 's-Hertogenbosch op de Sprinter naar Tiel hersteld (deze was er overdag al wel maar in de avonduren in beide richtingen niet)
- In 's-Hertogenbosch is in de avonduren de overstap van de Intercity uit de richting Eindhoven op de Intercity richting Arnhem hersteld (deze was er overdag al wel maar in de avonduren niet)
- Op de trajecten Amsterdam-Enkhuizen en Zwolle-Leeuwarden zijn enkele vroege verbindingen aangepast op verzoek van consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.

Bij het OV loket zijn over de nieuwe dienstregeling van NS 94 klachten binnengekomen, afkomstig van reizigers die te maken hebben gekregen met langere reistijd, de noodzaak van overstappen (die er eerst niet was) en verbindingen die niet meer optimaal zijn. De hoeveelheid klachten is ongeveer de helft van wat er bij ons binnenkwam rond de vorige wijziging van de dienstregeling, in december 2016. Dit zal te maken hebben met het feit dat eind 2016 veel meer veranderde dan eind 2017.

De meest opvallende bezwaren van reizigers zetten wij op een rij. Ook geven wij bij een aantal trajecten de reactie van het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) en de hierop volgende reactie van NS weer.

## **Friesland**

20 van de 94 klachten over de nieuwe dienstregeling kwamen van reizigers uit Friesland. Vooral de reizigers uit de kleinere dorpen tussen Leeuwarden en Zwolle kregen te maken met meer reistijd en meerdere overstappen.

*Tot onze grote schrik en teleurstelling stoppen de Intercity's straks niet meer in Grou-Irnsrum, Akkrum en Wolvega. Daardoor is de rechtstreekse verbinding met de Randstad verleden tijd. Het argument van NS is dat er nu meer Sprinters tussen Meppel en Leeuwarden rijden. Maar voor alle reizigers naar de Randstad betekent het extra lang wachten op de Intercitystations (Heerenveen, Steenwijk, Meppel), waar geen voorzieningen zijn. Warme wachtruimtes behoren immers al lang tot het verleden. Waarom wil de NS ons in de kou laten staan? Zwolle is niet meer bereikbaar via een rechtstreekse verbinding. Ook Schiphol is lastig te bereiken. De drempel om de trein te pakken wordt op deze manier eerder hoger dan lager.*

Deze klachten hebben te maken met de Intercity die van Zwolle naar Leeuwarden rijdt en tussendoor alleen nog maar stopt in Meppel, Steenwijk en Heerenveen. Voor reizigers die in Leeuwarden opstappen, betekent dit een kortere reistijd richting Zwolle, maar bewoners uit Grou, Akkrum en Wolvega zijn aangewezen op een Sprinter en moeten hierdoor een extra overstap maken.

NS wijst erop dat Provincie Friesland en NS al in 2012 met elkaar hadden afgesproken dat het aantal treinen tussen Leeuwarden en Zwolle uitgebreid zou worden van drie naar vier per uur. Dat is met ingang van de Dienstregeling 2018 deels gerealiseerd. Er rijden nu vier treinen per uur tussen Leeuwarden en Meppel. Na realisatie van de benodigde infrastructuur tussen Zwolle en Meppel zal dit worden uitgebreid naar vier treinen tussen Leeuwarden en Zwolle. Volgens NS profiteren ruim 16.000 reizigers van Leeuwarden, Heerenveen, Steenwijk en Meppel van een hogere frequentie van en naar Zwolle. Reizigers uit Grou-Jirnsrum, Akkrum en Wolvega die naar Zwolle en verder reizen, worden inderdaad benadeeld door de wijziging van de dienstregeling in Friesland. Dat zijn er circa 800 per werkdag, beide richtingen bij elkaar opgeteld, aldus NS.

De consumentenorganisaties in het Locov stonden overigens positief tegenover bovengenoemde veranderingen.

## **Tienminutentrein**

Treinreizigers tussen Amsterdam, Utrecht, Den Bosch en Eindhoven hebben sinds het ingaan van de nieuwe dienstregeling elke tien minuten een Intercityverbinding. Met de komst van de extra Intercity's heeft NS vooral de dienstregeling van een aantal Sprinters gewijzigd. Voor sommige reizigers heeft dit vervelende gevolgen gehad: aansluitingen werden slechter en/of er gingen minder treinen rijden. NS heeft laten weten dat circa 40.000 reizigers tussen de Intercitystations tussen Amsterdam Centraal en Eindhoven profiteren van de hogere frequentie van de Intercity's en circa 2600 reizigers tussen Utrecht Centraal en Houten

Castellum profiteren van de extra Sprinters in de brede spitsuren. De pijn zit vooral bij reizigers die langer onderweg zijn, zoals in Noord-Holland en bijvoorbeeld Rivierenland. Deze groep is echter kleiner dan het aantal mensen dat profiteert van de tienminutentrein.

### **Breukelen – Amsterdam**

Tot 10 december reed er op het traject Breukelen – Amsterdam elk kwartier een trein. Tegenwoordig is de wachttijd tussen twee treinen opgelopen tot 26 minuten. Dit heeft te maken met het feit dat de treinen door de tienminuten-dienstregeling niet meer om het kwartier kunnen vertrekken, maar om 12, 16, 42 en 36 minuten over het uur.

De consumentenorganisaties in het Locov hebben in het voortraject NS gevraagd deze verandering te heroverwegen. Het invoeren van de tienminutentrein leidt namelijk tot vijf maal per dag een langere reistijd voor de Sprinter tussen Amsterdam en Breukelen. NS zegt echter dat uit de logistieke studies is gebleken dat dit de beste oplossing is om de treinen uit de regio te laten aansluiten op de tienminutentrein. Een kwartiersdienst is niet mogelijk omdat de Sprinters vlak achter de Intercity's aan moeten rijden tussen Amsterdam Bijlmer ArenA en Amsterdam Centraal, omdat op dit deel van het traject niet 4 maar 2 sporen beschikbaar zijn. Daarnaast zijn er beperkingen die veroorzaakt worden door het goederenvervoer en de dienstregeling van de ICE. NS hoopt overigens dit probleem in de dienstregeling van 2019 te kunnen oplossen.

### **Rivierenland**

Ook de reizigers uit Rivierenland (regio's Betuwe, Bommelerwaard en het Land van Maas en Waal) zeggen erop achteruit gegaan te zijn door de tienminuten-dienstregeling. De reis van Rivierenland richting Utrecht duurt tegenwoordig een stuk langer. Vooral de aansluiting in Tiel is lastiger geworden. De Sprinter van Tiel naar Geldermalsen heeft een overstap die negentien minuten langer duurt, omdat reizigers moeten wachten op de Arriva-trein uit Arnhem. De reistijd van Tiel naar Utrecht is met vijf minuten toegenomen, in de andere richting met zes minuten, al heeft een deel van deze groep die verder richting 's-Hertogenbosch reist in Geldermalsen juist een betere overstap gekregen.

*NS heeft een nieuwe dienstregeling ingevoerd. Op het traject Tiel-Bunnik heeft dit tot gevolg dat ik per dag een half uur extra reistijd heb door een zeer slechte aansluiting. Het is nu niet meer mogelijk om op Utrecht Vaartsche Rijn over te stappen.*

*Weer zijn de Sprinterreizigers de dupe. Een reis met de trein naar Geldermalsen vanuit Tilburg gaat nu 54 minuten duren. Dit is 20 minuten extra wachttijd in Den Bosch, terwijl ik twee jaar geleden nog een rechtstreekse verbinding had en binnen 30 minuten in Geldermalsen was. Willen we nog meer files op de A2, dan moeten ze bij de NS de reistijden nog langer maken.*

De lange overstaptijd heeft te maken met het drukke spoor. Naast de Intercity's en Sprinters van NS tussen Utrecht Centraal en 's-Hertogenbosch rijden op dit enkelsporige traject ook Arriva-treinen en veel goederentreinen. Als de infrastructuur op station Geldermalsen verbeterd zou kunnen worden, ziet NS mogelijkheden om betere overstappen te creëren op de stations Tiel en 's-Hertogenbosch. Dan zouden de Sprinters uit Den Haag Centraal naar Tiel kunnen rijden en de Sprinters uit Woerden naar 's-Hertogenbosch in plaats van andersom. Dit is echter niet eerder voorzien dan in 2021.

Vanuit het overleg met de regio en met Arriva rijdt als proef een extra busdienst van Arriva tussen Kesteren en Rhenen vanaf 10 december 2017. Deze Sprinter biedt een rechtstreekse verbinding van en naar Utrecht Centraal, waardoor de reistijd Kesteren-Utrecht Centraal ongeveer vergelijkbaar is met de situatie in de Dienstregeling 2017.

### **Noord-Brabant**

De dienstregeling rond Den Bosch kent nogal wat wijzigingen. De Sprinter tussen Arnhem en 's-Hertogenbosch rijdt door naar Tilburg, Breda en Dordrecht en dus niet meer naar Eindhoven, Helmond en Deurne. Sprinters uit Deurne rijden in de spits rechtstreeks naar Oss. Dit zorgt in beide gevallen voor een kortere reistijd. Vanuit Boxtel rijden de Sprinters sneller omdat zij op dit station niet langer worden ingehaald.

De veranderingen hebben echter ook negatieve gevolgen. De overstap in Den Bosch van de Sprinter uit Vught op de Sprinters naar Tilburg, Geldermalsen en Nijmegen is 7 minuten langer geworden. De sprinters uit Eindhoven kunnen vanuit Boxtel snel doorrijden naar Den Bosch, doordat zij op dit station niet langer worden ingehaald. Doordat de trein eerder aankomt, maar de opvolgende treinen op dezelfde tijd vertrekken is de overstap langer geworden.

*Door de nieuwe dienstregeling is er een substantieel langere wachttijd/overstaptijd op station Breda als je vanuit Eindhoven komt. Ongeveer een jaar geleden stopte de Intercity naar Den Haag nog op Dordrecht, waardoor de reis niet meer dan 50 minuten duurde. Inmiddels duurt de reis een half uur langer. Het is onlogisch dat de stoptrein en de sneltrein vanuit Breda naar Dordrecht vijf minuten na elkaar vertrekken. Meest logisch zou zijn om een Intercity (Venlo – Den Haag) op Dordrecht te laten stoppen, waarmee de treinreis om het half uur acceptabel wordt, of de stoptrein en de Intercity om de 15 minuten af te laten wisselen. Dordrecht en Eindhoven liggen 100 kilometer uit elkaar. Met de moderne verbindingen en technieken zou dit logischerwijs ongeveer een uur mogen kosten, want het zijn Intercitystations. De reistijd is nu 1 uur en 18 minuten.*

### **Noord-Holland**

Ook uit Noord-Holland ontving het OV loket klachten; 19 van de in totaal 94 klachten over de nieuwe dienstregeling van NS hadden betrekking op deze regio. Eerst de positieve

punten. NS laat op het traject Alkmaar – Haarlem in de ochtend- en de middagspits een extra Intercity rijden. Op zondag rijden er tussen Amsterdam en Alkmaar vier in plaats van twee Sprinters. Tussen Den Helder en Schagen rijden zowel in de ochtend- als in de avondspits meer treinen. Ook tussen Enkhuizen en Amsterdam zijn er extra treinen gekomen in de ochtend- en middagspits. In Hoorn is in de spitsuren de overstap ingekort op Sprinters vanuit Enkhuizen richting Alkmaar en Purmerend.

De minder positieve ontwikkelingen zijn dat er tijdens de ochtendspits minder treinen van Amsterdam naar Schagen rijden en in de avondspits andersom. De Sprinter Uitgeest – Rhenen staat vier minuten stil in Wormerveer. Dit komt omdat Intercity's door gewijzigde vertrektijden tussen Amsterdam en Uitgeest ter hoogte van station Wormerveer de Sprinters moeten inhalen. Reizigers die verder dan Wormerveer reizen hebben een langere reistijd. Ook sluit deze Sprinter op station Amsterdam Centraal niet meer aan op de Sprinter naar Almere. Hoewel de overstap in Hoorn tijdens de spitsuren is verbeterd, duurt de overstap tijdens de daluren op de Sprinters vanuit Enkhuizen langer dan voorheen.

Maar er zijn ook reizigers die langer onderweg zijn doordat hun overstap minder gunstig is geworden, met name rond station Hoorn. Door het toevoegen van enkele ritten aan de randen van de spits heeft NS geprobeerd de negatieve gevolgen voor reizigers te beperken.

*Van Hoorn naar Overveen moet ik overstappen op Amsterdam Sloterdijk. De overstaptijd is 26 minuten. In totaal ben ik bijna een uur kwijt per dag aan wachten.*

*Voorheen duurde mijn reis van station Obdam en via Hoorn tot Amsterdam Centraal 42 minuten, inclusief 2 minuten overstaptijd in Hoorn. Echter, binnen de nieuwe dienstregeling vertrekt de intercity die ik in Hoorn pak één minuut eerder en de sprinter uit Obdam komt nu één minuut later aan. Dit houdt in dat de 2 minuten overstaptijd die voorheen voldoende waren om de intercity naar Amsterdam nog te halen verdwenen zijn. Op de eerstvolgende trein naar Amsterdam moet ik 12 minuten wachten, waardoor mijn treinreis iedere dag bijna een kwartier langer duurt.*

NS erkent dat bij een reis tussen Hoorn en Overveen de overstap op Amsterdam Sloterdijk 26 minuten duurt, maar wijst erop dat de overstaptijd in de spits 12 minuten bedraagt en dat het buiten de spits om weinig reizigers gaat. Reizigers uit de richting Hoorn voor de stations tussen Amsterdam Sloterdijk en Haarlem hebben niet de lange overstap, omdat tussen Haarlem en Amsterdam Sloterdijk 4 Sprinters en 4 Intercity's per uur rijden, aldus NS.

### 4.3 Concessiewisselingen in het openbaar vervoer

Met het ingaan van de nieuwe dienstregeling per 10 december 2017, zijn er ook weer enkele concessies aangepast. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- de introductie van de nieuwe concessies Zwolle-Kampen en Zwolle-Enschede (Blauwnet);
- de overgang van de concessie Busvervoer Almere van Connexxion naar Keolis;
- nieuwe concessieperiode in de regio Amstelland-Meerlanden, met overigens dezelfde vervoerder, namelijk Connexxion.

Het OV loket schreef het al in een eerdere kwartaalrapportage: het is belangrijk dat concessieverleners en vervoerders bij concessiewijzigingen de praktische consequenties voor reizigers goed doordenken. In de hectische periode die vooraf gaat aan een concessiewisseling zijn vervoerders vaak druk met de nieuwe dienstregeling, met nieuw materieel, met de overname van personeel et cetera. Wat hierbij soms wordt vergeten, is dat reizigers lang niet altijd louter binnen die ene concessie met die ene vervoerder reizen. Ze starten bijvoorbeeld met de bus en stappen over op een trein. Of ze reizen met twee streekbussen van verschillende vervoerders. Uit de klachten die het OV loket ontvangt, blijkt dat vervoerders soms onvoldoende afspraken maken met collega-vervoerders in buurconcessies. Dit kan problemen opleveren met:

- geldigheid van abonnementen;
- in- en uitchecken;
- tarief van de reis;
- restitutie van geld bij vertraging

#### **Blauwnet**

Eind 2017 zijn Keolis en Arriva, en twee Duitse vervoerders een samenwerking aangegaan onder de naam Blauwnet. Dit omvat alle regionale Sprinters in Overijssel. De treinen zijn blauw om duidelijk te maken dat reizigers bij deze treinen kunnen overstappen zonder in- en uit te checken. Keolis (Blauwnet) heeft de lijn Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede van NS overgenomen. Arriva rijdt nog steeds tussen Zwolle - Emmen en Almelo - Hardenberg, maar nu onder de naam Blauwnet. Verder vallen de internationale trajecten Hengelo - Bielefeld en Enschede - Gronau die voorheen door NS werden gereden nu onder Blauwnet.





De vervoerders zeggen dat reizigers op alle regionale treintrajecten in Overijssel straks kunnen reizen met één in- en uitcheck, ook al reist men zowel met treinen van Keolis als met die van Arriva. Dat betekent dat de reiziger maar één keer het opstaptarief hoeft te betalen. Dit geldt ook als men op saldo reist en overstapt op een aansluitende bus van Arriva of Keolis. Dat is zeker een voordeel van deze samenwerking.

Als reizigers zowel met NS als met Blauwnet reizen, moeten ze opnieuw uit- en inchecken. Neem bijvoorbeeld iemand die van Apeldoorn naar Borne reist. Voorheen kon die hele reis met NS worden afgelegd. Nu moet de reiziger overstappen in Almelo op de Blauwnettrein naar Borne. Als men na de overstap op NS of Blauwnet doorreist op een zelfde product, bijvoorbeeld reizen op saldo, dan betaalt men niet opnieuw het opstaptarief. Stapt men over van Blauwnet op NS met een abonnement dat alleen bij Blauwnet geldig is, bijvoorbeeld 'Dalkorting Oost', dan begint de reis als het ware opnieuw en betaalt de reiziger opnieuw het opstaptarief. Omdat NS-producten geldig zijn in het hele Blauwnet-gebied, heeft een overstap van NS op Blauwnet geen consequenties voor de korting en men betaalt ook geen overstaptarief als men verder reist op dit abonnement. Voor de langeafstandskorting (LAK) geldt dat de kilometers van de eerste vervoerder worden meegenomen naar de tweede, mits op hetzelfde product wordt gereisd en geen tijdvakwissel van toepassing is. In andere gevallen begint je reis 'opnieuw': dat betekent opnieuw een opstaptarief betalen en opnieuw beginnen met tellen voor de LAK. Een ander nadeel is dat het kan voorkomen dat een reiziger door de overstap op een andere vervoerder van de daluren in de spitsuren terecht komt. Dat betekent dat iemand met een dalvoordeelabonnement het eerste deel van de reis wel korting krijgt, maar het tweede deel na de overstap (waarbij hij opnieuw moet inchecken in de spits) voor het volledige tarief reist. De eerlijkheid gebiedt overigens te zeggen dat het omgekeerde zich ook kan voordoen. Iemand kan zijn reis starten in de spits en na de overstap in de daluren met korting verder reizen.

*Ik heb bewust een dalurenkaart: ik check altijd netjes voor 6.30 uur in voor de rit Kampen Centrum – Amersfoort. Nu is de vervoerder gewijzigd op het traject Kampen–Zwolle. Dit betekent dat ik moet uit- en inchecken in Zwolle, met als gevolg dat ik na 6.30 uur incheck en het overgrote deel van de reis het volle pond betaal. Dit vind ik zeer onredelijk: ik koop een kaart met dit voordeel voor alle vervoerders, ik voldoe aan de voorwaarden (namelijk voor 6.30 uur inchecken) om in de daluren te reizen, echter door een wisseling van de vervoerder moet ik betalen.*

De onduidelijkheid hierover zou opgelost kunnen worden door een snelle invoering van het single check in/check out-systeem, waarvoor het OV loket al vaker heeft gepleit. Er wordt nu een pilot uitgevoerd op het traject van de Valleilijn. In de loop van 2018 nemen de gezamenlijke vervoerders een besluit over het eenmalig in- en uitchecken.

Een ander punt is dat houders van een NS Business card met een dalkortingsabonnement geen korting meer krijgen op het traject van Blauwnet. Dat is bijzonder, want normaal gelden de NS-kortingsabbonnementen ook op de trajecten van andere treinvervoerders. Dit komt doordat er twee varianten zijn van het NS Dal abonnement. Een consumentenvariant en een zakelijke variant. De consumentenvariant is geldig bij andere spoorvervoerders, maar de zakelijke variant niet. Doordat reizigers met een zakelijk NS Dal abonnement nu bij een andere vervoerder moeten inchecken, is hun abonnement minder waard geworden. Ze krijgen immers geen korting meer wanneer ze reizen met Keolis Blauwnet. Hadden ze geen NS Businesscard gehad, dan hadden ze wel gewoon bij Blauwnet korting kunnen krijgen.

*Voor mijn werk maak ik al enkele jaren gebruik van de NS Business card, met daarop een NS Dal Voordeel abonnement. Ik reis dagelijks tussen Kampen en Zwolle (thans Blauwnet/Keolis) en vaak ook verder naar Utrecht of Amstelveen, zowel in als buiten de spits. Voor de reizen met Blauwnet blij ik buiten de spits geen korting te krijgen, ondanks het NS Dal Voordeel abonnement. Navraag bij NS leerde mij dat er een verschil wordt gemaakt tussen een 'consumentenvariant' en een 'zakelijke variant' van Dal Voordeel, en dat alleen voor de 'consumentenvariant' de korting bij de andere vervoerders dan NS geldt. Dat verschil vind ik ronduit belachelijk.*

Wij vroegen NS waarom er verschillende varianten zijn van het NS Dal abonnement en of zij de groep reizigers die gebruik maakt van de zakelijke variant tegemoet gaan komen in de misgelopen korting. NS laat weten dat het Business Card Dal abonnement, dat 40% korting op treinreizen geeft, alleen bij NS geldig is en dus niet bij andere vervoerders. Nu NS de treindiensten Zwolle–Kampen en Zwolle–Enschede niet meer rijdt is het Business Dal abonnement voor deze klant daarom misschien niet meer het meest geschikte abonnement. Een consumentenabonnement Dal Voordeel is inderdaad wel geldig bij andere vervoerders.

Een probleem van deze versnippering van spoorlijnen over meerdere vervoerders is ook dat reizigers vaker geen beroep kunnen doen op geld terug bij een vertraging. Deze regeling geldt als de vertraging minimaal een half uur bedraagt. Vervoerders gaan echter uit van een half uur vertraging *per OV-bedrijf*. Dus hoe meer vervoerders op het spoor, hoe korter de

ritten per vervoerder en hoe kleiner de kans dat een reiziger per vervoerder meer dan een half uur vertraging oploopt.

### **Keolis in Almere**

In december 2017 ging een nieuwe concessie van start in de gemeente Almere. Keolis nam het busvervoer over van Connexxion en rijdt hier nu onder de naam Allgo. Het is een belangrijke concessie in een groeiende gemeente met veel reizigers. De gemeente als concessieverlener heeft in zijn programma van eisen gesteld dat de nadruk moest liggen op het stadsvervoer. Voor het streekvervoer geldt dat men geen bussen wil laten rijden waar ook een trein rijdt. Voor onder andere reizigers vanuit Almere naar het AMC in Amsterdam – Zuidoost betekent dit dat ze hun overstapvrije bus kwijt zijn. Ze zijn hierdoor langer onderweg.

*Voor 10 december 2017 ging ik altijd met bus 153 van Kruidenwijk West Almere naar AMC Amsterdam. Ik kom net van vakantie terug en wil kijken hoe ik naar mijn werk kan komen en krijg via OV planner belachelijke prijzen en enorm veel overstappen te zien. Om 7.00 uur moet ik op het AMC beginnen. Ga morgen maar weer met de auto.*

*Sinds enkele jaren reis ik van Almere Bunuellaan naar Amsterdam AMC (aankomst 6.25 uur). Geen overstap. Nu moet ik fietsen of lopen naar de bushalte Almere Kasteel en vervolgens overstappen op het Oor Almere, Arena Amsterdam. De busrit duurt ook langer. Ongunstige aansluiting heen en zeker terug. Ik overweeg nu weer met de auto te gaan.*

*Vanaf 10 december verdwijnen de spitsbussen (lijn 153) vanaf Almere naar Amsterdam Zuidoost. De bussen worden frequent gebruikt, zitten dus praktisch altijd vol. Ik heb nu nog een rechtstreekse verbinding naar mijn werk, straks moet ik als ik dezelfde halte wil opstappen (Kruidenwijk Oost) vier keer overstappen.*

Keolis liet ons weten dat het AMC vanuit Almere nu inderdaad alleen nog met een overstap op station Bijlmer Arena te bereiken is. Daar moeten de reizigers verder met buslijn 120 (bus provincie Utrecht) naar het AMC of met de metro of bus van het GVB van Bijlmer Arena richting Holendrecht. Een alternatief is om met de trein naar Duivendrecht te reizen en daar over te stappen op de metro naar Holendrecht.

Keolis zegt verder dat er na het ingaan van de dienstregeling voor gekozen is extra versterkingsritten in te zetten op de lijnen 322 en 323 in de ochtendspits om meer capaciteit te hebben tijdens de piek. De vervoerder stelt dat het lijkt of veel mensen nog volgens de oude reispatronen proberen te reizen. Het OV-bedrijf kondigt aan dat het de mogelijkheden van het nieuwe netwerk beter onder de aandacht van reizigers zal brengen.

Een ander probleem in deze concessie was dat er bij de huidige abonnementen Almere Jong en Randstad Noord toch saldo werd afgeschreven, als reizigers incheckten. De reizigers moesten het teveel afgeschreven geld zelf terugvragen. Voor het Almere Jong abonnement

was dat probleem redelijk snel opgelost. Voor het Randstad Noord abonnement bestond het probleem eind december nog steeds bij het inchecken op Amsterdam Amstel.

*Keolis schrijft regelmatig onterecht geld af van mijn OV-chipkaart bij het instappen op PR-terrein Muiden. Dit staat ook op de eigen website: "Bij sommige abonnementen in Almere wordt saldo afgeschreven terwijl je een abonnement hebt. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Op dit moment werken we hard aan een oplossing. In de tussentijd raden we u aan saldo op te laden zodat u kunt reizen. U kunt dit naderhand terugvragen via dit restitutief formulier. Onze excuses hiervoor." Volgens de klantenservice zou dit probleem op 15 december opgelost zijn. Dit is niet waar. Er wordt nog steeds onterecht geld van mijn abonnement afgeschreven! Het gaat over bedragen van in totaal 7 euro per dag. Op 28 december was er 4 euro van mij en 3 euro van mijn dochter buiten geldige maandabonnementen afgeschreven.*

Keolis erkent dat bij reizigers met bovengenoemde abonnementen bij het ingaan van de nieuwe concessie onterecht saldo werd afgeschreven. Het probleem met Almere Jong was een paar dagen na de start van de concessie opgelost. De meeste reizigers met een Randstad Noord abonnement konden ook weer zonder problemen reizen. Wel bleek er een hardnekkig probleem te zijn voor gebruikers van dit abonnement die van of naar de halte Amsterdam Amstel reisden. Daar werd saldo afgeschreven, omdat deze halte precies op een zonegrens ligt. Keolis heeft, net als voorganger Connexxion, de halte handmatig in een andere zone moeten plaatsen, om het mogelijk te maken met een ster minder het traject Almere – Amsterdam te kunnen reizen. Omdat dit een uitgebreide update van het systeem vereiste was het, volgens de vervoerder, niet mogelijk om dit eerder dan rond de jaarwisseling voor elkaar te krijgen. Gedupeerde reizigers kunnen het ten onrechte afgeschreven saldo terugvragen.

Tenslotte hebben wij vanuit deze concessie enkele klachten ontvangen van reizigers over hogere tarieven. Er is sprake van een stijging van de kilometerprijs. Verder zijn bepaalde abonnementen, bijvoorbeeld het dalurenabonnement, duurder geworden.

*Wellicht kunt u iets betekenen voor de reizende AOW'er. Ik had bij Connexxion een dalurenabonnement van 125 euro per jaar (onbeperkt binnen Almere en omstreken, R-net). Het nieuwe abonnement gaat mij op jaarbasis zeker 400 euro meer kosten. Keolis adviseerde mij een klacht in te dienen. Ze krijgen veel ouderen die gedupeerd zijn. De gemeente heb ik ook benaderd. Het antwoord was dat ze ervoor kiezen de minima belastingvoordeel te geven, wat ik dus niet heb.*

De vervoerder stelt in samenspraak met de concessieverlener de kilometertarieven vast. Dat is ook gebeurd tussen Keolis en de gemeente Almere. Het nieuwe kilometertarief bedraagt € 0,141. Dit is een verhoging ten opzichte van het tarief dat Connexxion hanteerde, maar volgens Keolis is het nog steeds voordelig vergeleken met de tarieven in omliggende concessies. Verder wijst de vervoerder erop dat de kilometerprijs maar één component is en dat men toch vooral naar het totaalplaatje moet kijken.

Met betrekking tot het dalurenabonnement zegt Keolis dat dit product, dat veel door 65-plussers werd gebruikt, ten opzichte van dit gebruik te laag geprijsd was. Hierdoor zou het een te grote aanslag gedaan hebben op het totaalbudget voor de concessie. Wat kennelijk minder belangrijk wordt gevonden is dat het nu een grote aanslag is op het totaalbudget van deze AOW-er.

### **Amstelland Meerlanden – Connexxion**

In de regio Amstelland en Meerlanden is een nieuwe concessieperiode ingegaan met dezelfde vervoerder (Connexxion), maar met flink wat wijzigingen in de dienstregeling. De concessie bestaat uit de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Ouder-Amstel (behalve Duivendrecht), Uithoorn en Haarlemmermeer. De concessieverlener Vervoerregio Amsterdam en vervoerder Connexxion spreken zelf liever van een mobiliteitsconcessie dan van een OV-concessie.

Het R-net breidt fors uit en gaat op veel lijnen 24 uur per dag rijden. Elke woonplaats van meer dan 10.000 inwoners krijgt 24 uur per dag en zeven dagen per week een directe OV-verbinding met Schiphol. Elke halte binnen het hele gebied wordt met maximaal één overstap met de luchthaven verbonden. Verder wordt er AML (Amstelland-Meerlanden) Flex ingezet, een systeem van vraaggestuurd vervoer, en ook deelfietsen.

Deze ontwikkeling past in het beeld dat ook bij andere vervoerders zichtbaar is. OV-bedrijven richten zich op langere buslijnen met minder haltes, die sneller op de plaats van bestemming zijn. Dit leidt wel tot witte vlekken in de regio waar geen regulier OV meer komt. Dit gaat ten koste van de bereikbaarheid in kleine kernen.

Daarnaast heeft Connexxion aan de concessie een Mobility as a Service (MaaS)-concept toegevoegd, de Whim-app, die zijn oorsprong kent bij het moederbedrijf Transdev en al is uitgerold in Finland en Engeland. Het houdt in dat reizigers kilometerbundels kunnen afnemen en op basis daarvan gebruik kunnen maken van verschillende vormen van vervoer, zoals treinen, bussen, taxi's en deelauto's.

Zie voor dit onderwerp ook onderdeel 4.1 van dit hoofdstuk over vraaggestuurd openbaar vervoer.

*Ik heb een klacht over het opheffen van de Connexxion bushalte Koekoekslaan – Nieuwe Meer te Badhoevedorp. Omdat de Connexxion buslijn 197 wordt vervangen door buslijn 397, gaat bovengenoemde halte vervallen. Deze halte is de enige OV-mogelijkheid voor buurtschap Nieuwe Meer. Er stopt daar geen andere bus dan de 197. Twee maanden geleden zijn er nog een mooieabri en fietsrekken geplaatst en nu is de halte niet meer opgenomen in de nieuwe dienstregeling. De dichtstbijzijnde halte ligt meer dan een kilometer van de bebouwde kom en is dus geen alternatief. Het is niet zo dat ik als individu het slachtoffer ben, het betreft het gehele buurtschap.*

*Sinds de nieuwe concessie van Connexxion werkt mijn zakelijke jaarabonnement niet meer goed. Ik heb een 3-ster-abonnement met centrumzone 5825. Vanaf mijn woonplaats Uithoorn kan ik bij Busstation Uithoorn wel inchecken met mijn abonnement in bus 347 en reizen naar Amsterdam. Als ik echter terugreis met bus 347, dan werkt mijn abonnement tot de halte Achterberglaan in Uithoorn. Na deze halte wordt er steeds geld van mijn OV-chipkaart afgetrokken als ik uitcheck. Dit klopt dus niet. Als ik vanaf Amstelveen station de bus 300 pak naar Amsterdam Bijlmer Arena, dan werkt mijn abonnement helemaal niet en moet ik voor de rit betalen. Dit klopt ook niet. Mijn zoon heeft hetzelfde probleem met zijn OV maand abonnement.*

Connexxion stelt dat het Programma van Eisen (PvE) van de nieuwe concessie sterk heeft ingezet op de groei van het aantal Rnet verbindingen, omdat daarmee, bewezen, ook reizigersgroei wordt gerealiseerd. Eén van de uitgangspunten van Rnet is dat het aantal haltes verminderd moet worden, omdat hiermee een snellere verbinding kan worden gerealiseerd. In het PvE staat ook dat de halteafstand 800 meter hemelsbreed moet zijn. Het schrappen van haltes leidt er toe dat reizigers soms wat verder moeten lopen, zoals in bovengenoemd klachtenvoorbeeld.

Connexxion stelt dat daartegenover staat dat de frequenties fors omhoog zijn gegaan (naar 8x per uur overdag, 4x per uur in de avond en 2x per uur in de nacht voor Rnet verbindingen van/naar Schiphol). De haltes die wel blijven worden opgeknapt met o.a. fietsvoorzieningen. Op die manier geeft de vervoerder de fiets een grotere rol in het vervoer en na transport in de hele OV keten.

Het OV loket erkent dat Connexxion aansluit bij de kenmerken van Rnet en dat Rnet veel voordelen heeft voor de reizigers, maar pleit er voor om ook oog te blijven houden voor de bereikbaarheid van kleinere kernen en voor ouderen die liever een extra halte willen dan een bus met een kortere reistijd. Connexxion wijst er op dat mensen in de Haarlemmermeer, voor wie de OV halte te ver is, ook gebruik kunnen maken van de MeerOVbus, een vervoersysteem van de gemeente, gebaseerd op het OV. Reizigers kunnen naar een winkelcentrum of OV-knooppunt gebracht worden tegen tarieven die gelijk zijn aan het OV. De OV-chipkaart is hier niet geldig. Abonnementhouders en studenten met een reisrecht zijn hiermee dus duurder uit.

Zie voor dit onderwerp ook onderdeel 4.1 van dit hoofdstuk over vraaggestuurd openbaar vervoer.

Ook ontvingen wij een klacht van een reiziger bij wie de nieuwe concessie ertoe leidde dat zijn jaarabonnement niet meer werkte en er ten onrechte saldo werd afgeschreven.

*Sinds de nieuwe concessie van Connexxion werkt mijn zakelijke jaarabonnement niet meer goed. Ik heb een 3-ster-abonnement met centrumzone 5825. Vanaf mijn woonplaats Uithoorn kan ik bij Busstation Uithoorn wel inchecken met mijn abonnement in bus 347 en reizen naar*

*Amsterdam. Als ik terugreis met bus 347, dan werkt mijn abonnement tot de halte Achterberglaan in Uithoorn. Na deze halte wordt er steeds geld van mijn OV-chipkaart afgetrokken als ik uitcheck. Dit klopt dus niet. Als ik vanaf Amstelveen station de bus 300 pak naar Amsterdam Bijlmer Arena, dan werkt mijn abonnement helemaal niet en moet ik voor de rit betalen. Dit klopt ook niet. Mijn zoon heeft hetzelfde probleem met zijn OV maand abonnement.*

Wij vroegen Connexxion wat hier mis ging. Men liet ons weten dat in de software per abuis een verkeerd zonenummer gekoppeld was aan het busstation van Uithoorn. Dit gaf bij een aantal reizigers problemen. Dit is inmiddels opgelost. De gedupeerde reizigers worden gecompenseerd en hebben van Connexxion excuses ontvangen voor het ongemak.

## 5. Aanbevelingen

Ombudsman OV loket levert een bijdrage aan beter openbaar vervoer. Dat doen we door te bemiddelen voor reizigers (individueel of collectief). Op basis van de trends die we signaleren in de binnenkomende klachten (zie hoofdstuk 4), doen we ook aanbevelingen. Deze zijn gericht op OV-bedrijven en hun opdrachtgevers. Op basis van de ontwikkelingen in de maanden oktober tot en met december 2017 komt het OV loket tot de volgende aanbevelingen.

### **1. Let bij concessiewisselingen beter op de praktische gevolgen voor reizigers.**

Dit is een aanbeveling die we herhalen. Concessieverleners en OV-bedrijven besteden bij de wisseling in een concessie of bij de start van een nieuwe concessie veel aandacht aan de dienstregeling, het materieel en het personeel. Uit klachten leiden wij af dat de klant, de reiziger, vaak niet de aandacht krijgt die hij verdient. Kijk daarom naar de mogelijke samenwerking met omliggende concessies op het gebied van abonnementen; zorg ervoor dat reizigers op de kaartautomaten van andere vervoerders ook producten van bijvoorbeeld NS kunnen laden. Zorg dat reizigers die door twee concessies reizen niet met een extra opstaptarief worden geconfronteerd, waar ze daar voorheen geen last van hadden. Kortom, bekijk de concessie niet alleen vanuit het oogpunt van de vervoerder, maar vooral vanuit het perspectief van de reiziger.

### **2. Besteed voldoende aandacht aan de schaduwkanten van vraaggestuurd openbaar vervoer.**

Het is logisch dat vervoerders kijken naar de mogelijkheden van vraaggestuurd openbaar vervoer en dat ze steeds vaker verschillende vervoersmodaliteiten aanbieden. Veel reizigers zijn er ook heel blij mee, maar niet iedereen. Het OV loket waarschuwt ervoor bij alle euforie over deze ontwikkelingen de schaduwkant niet te vergeten. Natuurlijk kan het winstgevend zijn in te zetten op rendabeler lijnen en de rest met vraaggestuurd vervoer op te lossen, maar niet vergeten mag worden dat het openbaar vervoer een basisvoorziening is, die niet per se winstgevend hoeft te zijn.

Zorg er dus voor dat ook de witte vlekken, de buitengebieden en kleine kernen, bereikbaar blijven. Zorg er ook voor dat het openbaar vervoer betaalbaar blijft voor bevolkingsgroepen die erop zijn aangewezen. Dit is niet alleen een taak voor de vervoerders, maar vooral ook voor hun concessieverleners (lees: de overheden).

En kijk ook naar de praktische, soms negatieve consequenties van flexvervoer: forensen die dagelijks een rit moeten reserveren, studenten die niet met hun studenten OV-chipkaart terecht kunnen en ouderen uit kleine kernen, die verder moeten lopen omdat de flexbus op minder haltes stopt. En die soms ook aanzienlijk meer geld kwijt zijn voor hun openbaar



vervoer. Daarnaast noemen we: het flexvervoer is niet te vinden in 9292.nl, voor elke vervoerder heb je een aparte app nodig en elke vervoerder hanteert zijn eigen voorwaarden.

### **3. Wees coulant met studenten die hun reisproduct niet stopgezet hebben.**

Dit is vooral een oproep aan het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en haar uitvoeringsorganisatie DUO, de instantie die gaat over de studiefinanciering. Het OV loket heeft al in veel rapportages aandacht besteed aan de forse boetes die studenten kunnen krijgen, als ze het reisproduct niet op de juiste manier hebben beëindigd.

Kort geleden is een wetswijziging aangekondigd, die ervoor zal zorgen dat alleen studenten die blijven doorreizen met hun studenten OV-chipkaart nog beboet worden. Dat is goed nieuws omdat studenten die een vergissing hebben gemaakt in het proces van het stopzetten, maar niet meer gereisd hebben, geen boete meer krijgen. Het OV loket zou het redelijk vinden als vooruitlopend op de nieuwe wetgeving DUO coulant omgaat met goedwillende studenten die niet doorgereisd hebben. Los daarvan is het wenselijk dat duidelijk wordt wat vervoerders doen met het geld dat geïnd wordt van studenten, die soms niet gereisd hebben met een abonnement. Wij roepen de vervoerbedrijven op om hier open over te zijn.

### **4. Ontwerp snel een gemeenschappelijke regeling Geld Terug Bij Vertraging.**

Eigenlijk is iedereen het wel eens over het principe: een reiziger die minimaal een half uur vertraging heeft opgelopen, heeft recht op een vergoeding. De service is dan niet geweest wat hij van het openbaar vervoer had mogen verwachten.

Het is niet redelijk dat elke vervoerder wat dit betreft alleen naar zichzelf kijkt (heeft de reiziger door *onze* dienstverlening op ons traject een half uur vertraging opgelopen?) en niet naar de totale reis. Mede door de sterke versnippering van het openbaar vervoer lopen reizigers nogal eens een vergoeding mis, waar ze volgens het OV loket recht op hebben.

We hebben signalen gekregen dat vervoerders wachten op Europese regelgeving op dit gebied. Dat zou niet juist zijn. De reizigers moeten niet de dupe worden van de manier waarop het openbaar vervoer in Nederland is georganiseerd. Vandaar onze oproep aan OV-bedrijven en hun concessieverleners: zorg voor één uniforme regeling van de teruggave van geld bij een vertraging van een half uur of langer, ongeacht of een reiziger met één of met meer vervoerders heeft gereisd.

## 6. Cijfers oktober – december 2017

Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de in totaal 1.068 klachten die in het vierde kwartaal van 2017 bij het OV loket zijn ingediend. Aan de trends die uit deze klachten naar voren komen, hebben we in hoofdstuk 4 van deze rapportage al uitgebreid aandacht besteed. Dat zullen we hier niet opnieuw doen.

In oktober is de naam Syntus vervangen door Keolis. Daarom ziet u in tabellen 2, 3 en 4 geen Syntus meer, maar Keolis Nederland. Hieronder vallen ook het busvervoer onder de naam Allgo in Almere en de regionale treindienst Zwolle – Kampen en Zwolle Enschede (Blauwnet). In tabel 5 zijn alle concessiegebieden weergegeven en kunt u zien welke concessies er nog meer door Keolis Nederland worden uitgevoerd.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	11	7	6	24	2,2 %
Dienstregeling	40	65	97	202	18,9 %
Dienstuitvoering	158	161	150	469	43,9 %
Informatievoorziening	6	6	10	22	2,1 %
Personeel	11	9	13	33	3,1 %
Station- en haltevoorziening	17	8	18	43	4,0 %
Veiligheid en overlast	7	13	9	29	2,7 %
Vervoermiddel	16	10	7	33	3,1 %
Vervoerbewijs	65	78	70	213	19,9 %
<b>Totaal</b>	<b>331</b>	<b>357</b>	<b>380</b>	<b>1.068</b>	

Het totaal van de percentages kan iets afwijken van 100 procent vanwege afrondingsverschillen.

Tabel 2. Klachten per vervoerder per maand

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	1	0	3	4	0,4 %
Arriva	36	36	43	115	10,5 %
Breng	2	7	7	16	1,5 %
Connexxion	18	16	40	74	6,7 %
EBS	6	1	4	11	1,0 %
GVB	3	7	9	19	1,7 %
Hermes	1	3	4	8	0,7 %
HTM	7	7	1	15	1,4 %
Keolis Nederland	16	13	62	91	8,3 %
KS OV-chipkaart	14	8	13	35	3,2 %
NS	213	222	180	615	55,9 %
NS International	4	7	3	14	1,3 %
OV Algemeen	0	2	2	4	0,4 %
Qbuzz	4	6	12	22	2,0 %
RET	12	15	8	35	3,2 %
U-OV	5	7	10	22	2,0 %
	<b>342</b>	<b>357</b>	<b>401</b>	<b>1100</b>	

Het totaal aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten.

Dit komt doordat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Klachten die zijn ingeboekt onder OV algemeen zijn klachten die niet toe te kennen zijn aan een specifieke vervoerder. Het totaal van de percentages kan iets afwijken van 100 procent vanwege afrondingsverschillen.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4	0,4 %
Arriva	7	21	50	1	5	4	3	7	16	114	10,4 %
Breng	0	4	7	2	0	1	0	0	2	16	1,5 %
Connexxion	4	27	25	2	2	0	0	1	13	74	6,7 %
EBS	0	1	7	1	0	1	0	0	1	11	1,0 %
GVB	0	3	6	0	1	1	1	0	7	19	1,7 %
Hermes	0	1	4	0	0	0	0	0	3	8	0,7 %
HTM	2	0	5	0	0	0	2	1	5	15	1,4 %
Keolis Nederland	4	15	41	1	2	2	2	2	22	91	8,3 %
KS OV-chipkaart	1	0	0	2	0	0	0	0	32	35	3,2 %
NS	3	125	290	10	10	30	15	21	110	614	55,9 %
NS International	0	1	2	0	2	1	0	1	7	14	1,3 %
OV Algemeen	0	2	0	0	0	0	0	0	2	4	0,4 %
Qbuzz	1	7	10	0	1	0	1	1	1	22	2,0 %
RET	1	1	12	1	9	3	5	0	3	35	3,2 %
U-OV	1	2	13	0	1	2	0	0	3	22	2,0 %
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>210</b>	<b>472</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>227</b>	<b>1.098</b>	

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absoluut aantal klachten. Dit komt doordat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Het totaal van de percentages kan iets afwijken van 100 procent vanwege afrondingsverschillen.

De categorieën waaraan in het vierde kwartaal van 2017 de meeste klachten werden toegekend, zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs, nipt gevolgd door de categorie dienstregeling. De klachten binnen de categorie dienstregeling hebben voornamelijk te maken met de nieuwe dienstregelingen van de vervoerders, die zoals ieder jaar in december zijn ingegaan. In hoofdstuk 4 zijn we hier dieper op ingegaan.

De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden besproken bij tabel 4.

### Dienstuitvoering

In totaal werden er 472 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. Deze klachten gingen vooral over vertragingen, uitgevallen ritten en capaciteit. Het grootste deel van de klachten binnen deze categorie gaat over NS. De trajecten die genoemd werden in de

klachten, zijn divers. Eén van de trajecten waarover geklaagd werd is Den Haag/Rotterdam – Breda en tussenliggende stations.

*De afgelopen twee maanden is het drama met de treinverbinding tussen Rotterdam en Breda. De treinen rijden bijna nooit, waardoor ik negen van de tien keer niet op school kan komen. Dit is heel erg vervelend, omdat ik nu heel vaak de les niet in mag. Meestal is een defecte trein op het spoor de reden dat de trein niet rijdt, maar dit kan toch niet iedere keer zo zijn? Volgens mij moeten er nieuwe treinen aangeschaft worden, als deze iedere keer defect zijn.*

De klachten over de dienstuitvoering worden net als alle andere klachten maandelijks doorgestuurd naar de vervoerders. Als er bijzonderheden zijn, vragen wij hiervoor extra aandacht. Zo ontvingen wij in november binnen korte tijd enkele klachten van reizigers uit Zeeland, die meldden veel last te hebben van uitval en vertraging op het traject Vlissingen – Roosendaal. Het ging onder meer om studenten die door willen reizen naar Eindhoven en Tilburg en die in Roosendaal moeten overstappen.

*Onze dochter reist iedere dag van Bergen op Zoom naar Tilburg voor haar studie. Zij moet overstappen in Roosendaal. Zij heeft regelmatig te maken met vertragingen en uitval van de trein die vanuit Vlissingen naar Roosendaal rijdt. Door de vertragingen mist ze vaak de korte overstap in Roosendaal. Haar studie heeft eronder te lijden. Hoe kan het dat zelfs de eerste trein 's ochtends al met een vertraging begint? Ik heb al vaak contact opgenomen met NS, maar we hebben het gevoel daar niet verder te komen.*

Het OV loket deed navraag bij NS. Het OV-bedrijf liet ons weten dat bekend is dat de overstap op Roosendaal voor veel mensen krap is. NS zegt continu op zoek te zijn naar verbeteringen in de dienstregeling. Een oplossing voor deze krappe overstap valt echter niet op korte termijn te verwachten.

Wij ontvingen niet alleen klachten over de dienstuitvoering van NS. Ook over de dienstuitvoering van stads- en streekvervoerders werd geklaagd. In het vierde kwartaal van 2017 kwamen binnen de categorie dienstuitvoering de meeste klachten binnen over Arriva, Keolis en Connexxion. Er werd over diverse buslijnen geklaagd, maar bij Keolis viel op dat we relatief veel klachten ontvingen over de concessie Provincie Utrecht. Deze klachten hebben voornamelijk te maken met uitgevallen ritten, vertraging en informatievoorziening van de lijnen rondom Amersfoort.

*Gisteravond voor de zoveelste keer geen bus van Keolis op het aangegeven moment. Sinds afgelopen zomer lijkt het alsof de buschauffeurs van lijn 17 (Amersfoort – Leusden) rijden wanneer zij daar zin in hebben. En als ze geen zin hebben valt de rit uit. Misschien heeft het een achterliggende oorzaak, maar dat weet de klant natuurlijk niet. Feit is dat ze zelden op tijd rijden en dat er veel uitvallen. Zeer onbetrouwbaar en wanneer je ergens moet zijn, ben je gedwongen een taxi te nemen.*

We hebben Keolis een overzicht toegestuurd van de klachten en hen om een reactie gevraagd. Keolis beaamt dat het vierde kwartaal van 2017 een pittig kwartaal is geweest qua

klachten van reizigers. Dit heeft volgens de vervoerder onder andere te maken met toenemende drukte, vooral op de provinciale wegen. Keolis constateert dat meer mensen binnenwegen opzoeken om files te vermijden. Dat levert veel overlast op, omdat er op grote delen van die routes geen uitwijkmogelijkheden of busbanen zijn.

Daarnaast waren er in de regio grootschalige wegwerkzaamheden, o.a. bij Driebergen en tussen Amersfoort en Woudenberg. Het meest intense knelpunt was volgens Keolis echter de oprit bij de A28, waardoor meerdere lijnen moesten omrijden en daardoor flinke vertraging opliepen. Deze problematiek kon niet ad hoc worden opgelost, zo laat Keolis ons weten. De vervoerder heeft er bewust voor gekozen om pas in de dienstregeling die 10 december is ingegaan routewijzigingen door te voeren, omdat ze reizigers niet twee keer in korte tijd met ingrijpende aanpassingen wilden confronteren.

Naar aanleiding van de signalen over de informatievoorziening, bij met name calamiteiten, heeft Keolis de eigen communicatieprocedures kritisch tegen het licht gehouden en aanpassingen gedaan om ervoor te zorgen dat de informatie sneller beschikbaar is. De vervoerder stelt dat de data sinds medio december een verbetering op veel plekken laten zien. Door het uitvoeren van een uitgebreid rijtijdenonderzoek hoopt men de nog resterende knelpunten in beeld te krijgen en zo verder te werken aan goed en betrouwbaar openbaar vervoer voor de regio Utrecht.

### **Reisinformatie**

Het OV loket krijgt regelmatig klachten over de informatievoorziening van vervoerders. In het vierde kwartaal van 2017 waren dat er 24. De klachten gaan onder andere over de informatieborden op stations of in het voertuig, informatievoorziening bij vertragingen of uitval, maar ook over de relatief nieuwe informatiediensten, zoals reisinformatie apps. In hoofdstuk 4 van deze rapportage zijn we uitgebreid ingegaan op de apps die horen bij nieuwe, flexibele vormen van openbaar vervoer.

### **Poortjes**

Tijdens het vierde kwartaal van 2017 sloten de poortjes op onder andere station Utrecht Centraal (6 november), Amsterdam Centraal (4 december) en Amsterdam Sloterdijk (28 december). Het sluiten van poortjes brengt in bepaalde situaties problemen met zich mee.

*Op 14 december heb ik gereisd met Connexxion in Amsterdam en wilde ik overstappen op de EBS-bus. Ik zat nog binnen de tijd waarin ik kosteloos kon overstappen. Op Amsterdam CS zijn nu alle poorten gesloten. Dus moest ik inchecken en uitchecken bij een vervoerder waar ik niet mee reisde. Wat bleek? De overstap naar EBS was verdwenen, dus moest ik opnieuw het opstaptarief betalen. Waarom word ik hier niet over geïnformeerd? Nu heb ik voor de rit met EBS teveel betaald. Wat is het voordeel van de OV-chipkaart? Dat je kunt reizen met*

*verschillende vervoerders op één kaart. Dit is in dit geval in combinatie met de NS incheck en uitcheck absoluut niet het geval.*

*Ik heb een NS Businesscard met een Traject Vrij abonnement Alkmaar Centraal – Leiden Centraal. Sinds de sluiting van de poortjes op Amsterdam Sloterdijk worden er kosten in rekening gebracht als ik niet via Haarlem maar via Sloterdijk reis. Deze reis via Sloterdijk duurt in de avonden en in het weekend korter. Voor het weekend wordt ook alleen via Sloterdijk aangegeven in de NS Reisplanner. Ook wanneer er door een storing via Sloterdijk gereisd moet worden, moet de reiziger weer het initiatief nemen om het geld terug te vragen, maar eigenlijk moet het helemaal niet in rekening gebracht worden.*

NS heeft aangegeven een oplossing te zoeken wanneer mensen een “een toegestane reisroute volgen die niet de geografisch kortste route is, maar waarmee zij (reizigers) wel sneller of met minder overstappen op hun bestemming komen” en wanneer ze te maken krijgen met een gedwongen check-uit / check-in. Reizigers kunnen hun teveel betaalde bedrag zelf terugvragen bij de klantenservice. Ook is het mogelijk om op stations Sloterdijk via het bovengelegen perron 11-12 zonder de poortjes te passeren van het ene binnengebied naar het andere binnengebied te lopen.

Op Amsterdam CS kunnen reizigers de IJpassage/Amstelpassage gebruiken zonder in- en uit te checken bij NS. Als er wordt ingecheckt bij een andere vervoerder geldt het overstappen van de eerste reis niet meer. NS adviseert zijn reizigers daarom om door de poortvrije passages te lopen op station Amsterdam Centraal als men van de ene op de andere vervoerder wil overstappen. Dit alles is geen ideale situatie voor de reizigers en het OV loket zou het erg waarderen als bij het sluiten van poortjes op stations hier een oplossing voor komt.

### **Transactieoverzichten**

Reizigers kunnen op verschillende manieren inzicht krijgen in hun reisgeschiedenis. Op de website van Klantenservice OV-chipkaart heb je bijvoorbeeld het Mijn OV-chip account, waarin gemaakte reizen van alle vervoerders terug te vinden zijn. Ook het saldo op de eigen OV-chipkaart en eventuele reisproducten die op de kaart geactiveerd staan, zijn hier zichtbaar. Op de website van NS kunnen via het Mijn NS account bijvoorbeeld claims voor Geld Terug bij Vertraging ingediend worden. Ook kan men via een dergelijk account gegevens beheren en de status van reisproducten en bestellingen bekijken. Tot voor kort konden Traject Vrij abonnementhouders in het Mijn NS account ook hun reizen terugzien die zij maakten met andere vervoerders. Sinds een aantal maanden is dit niet meer mogelijk.

*Ik heb een Traject Vrij abonnement. In Mijn NS kan ik de reizen die ik maak met Arriva niet meer zien in de reishistorie. Declareren zoals tot nu toe kan ik niet meer. Bij de reishistorie van OV-chipkaart staan wel alle gemaakte reizen met de trein (NS en Arriva, et cetera), maar niet de prijzen van de gemaakte reizen. Die staan wel op de facturen die ik iedere maand krijg van de reizen buiten mijn traject. Maar de mogelijkheid om declaraties te maken van mijn verschillende reizen is hierdoor verslechterd.*

Het OV loket heeft NS gevraagd om net als voorheen ook de reizen met andere vervoerders weer te geven. NS heeft laten weten dat met Trans Link Systems en andere vervoerders de afspraak is gemaakt dat NS alleen nog de reizen bij NS via Mijn NS inzichtelijk maakt, ook wanneer iemand met een NS-product met een andere vervoerder reist. Bovengenoemde klager is voor een compleet beeld van zijn reisgedrag nu aangewezen op de website van Translink Systems. In het Mijn OV-chipkaart account worden echter geen bedragen weergegeven voor de trajecten die buiten het afgekochte traject liggen. Die staan alleen op de factuur die achteraf gestuurd wordt. Wij vinden het jammer dat hier geen goede oplossing voor is en roepen de gezamenlijke vervoerders en Trans Link Systems op om te kijken of dit toch niet anders kan, zodat reizigers net als voorheen op een eenvoudige wijze hun reizen kunnen declareren.



Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	3	0	0	0	1	4	5	1	2	4	0	0	1	0	4	7	0	0	1	33	7,1 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0,9 %
Connexxion	0	0	0	0	1	3	7	2	1	1	0	2	0	0	8	3	0	0	0	28	6,0 %
EBS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,4 %
GVB	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	1	12	2,6 %
Hermes	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	1,1 %
HTM	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	9	1,9 %
Keolis Nederland	3	1	0	0	0	8	8	0	4	8	0	2	0	0	7	8	0	0	6	55	11,8 %
KS OV-chipkaart	3	0	3	3	4	0	3	3	8	0	9	3	2	9	9	0	0	0	0	59	12,7 %
NS	16	3	4	1	3	22	46	5	11	36	5	4	2	12	21	24	3	2	11	231	49,6 %
NS International	2	0	0	0	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0	2	3	0	0	0	13	2,8 %
OV Algemeen	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,4 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2 %
RET	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	1,1 %
U-OV	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	7	1,5 %
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>80</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>466</b>	

In tabel 4 ziet u een overzicht van de klachten die toegekend zijn binnen de categorie vervoerbewijs, uitgesplitst per trefwoord. In totaal werden er 466 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 213, zoals ook blijkt uit tabel 1.

De trefwoorden die het vaakst werden toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn in- en uitchecken, restitutie, kortingsproducten en tariefhoogte (prijs van de reis). De klachten over in- en uitchecken en restitutie (deze combinatie van trefwoorden wordt vaak gemaakt) gaan in de meeste gevallen over het geld terug vragen na een gemiste uitcheck. Maar de klachten kunnen ook gaan over het afschrijven van saldo van een OV-chipkaart als er al een betaald abonnement op de kaart staat of het betalen van dubbel opstaptarief. In dat laatste geval wordt ook het trefwoord tariefhoogte toegekend, omdat een reiziger meer betaalt voor zijn reis dan vooraf ingecalculeerd.

### **Tussentijds wijzigen/annuleren van abonnement bij wijziging dienstregeling**

Wie bij NS een jaarabonnement aanschaft, gaat akkoord met voorwaarden waarin staat dat tijdens het eerste jaar een abonnement niet tussentijds kan worden gewijzigd of opgezegd. Maar wat nou als je een Traject Vrij abonnement hebt en er door een wijziging in de dienstregeling een dusdanige verslechtering optreedt dat het abonnement eigenlijk niet meer de kosten waard is? Het OV loket vindt de voorwaarden in dat geval niet redelijk. De reiziger zou dan wel het abonnement tussentijds moeten kunnen wijzigen of opzeggen, aangezien de voorwaarden feitelijk eenzijdig gewijzigd zijn.

*Ik heb een trajectabonnement (jaar) om van huis naar mijn werk te komen. Met de nieuwe dienstregeling is dit praktisch onmogelijk. Het kortste traject is van Voerendaal naar Heerlen, met de sneltrein terug langs Voerendaal naar Maastricht en dan met de stoptrein naar Geleen Lutterade. Dit duurt 1 uur en 3 minuten, terwijl dit stuk in een uur te fietsen is, laat staan met de auto of een scooter. Ik heb contact opgenomen met NS met de vraag of het abonnement nog te annuleren is. Dit is niet mogelijk zegt NS. Het gaat in dit geval echter om een groot verschil met de situatie toen ik het abonnement aanschafte.*

Het OV loket heeft er bij NS voor gepleit om coulance toe te passen en het abonnement te annuleren. Het verzoek is nog in behandeling bij NS. We hopen op een goede afloop.

### **Verhoging prijs Traject Vrij abonnement**

In de rapportage over het derde kwartaal 2017 heeft het OV loket aandacht besteed aan de tariefverhogingen op spoortrajecten in de concessie Limburg. Deze wordt sinds december 2016 uitgevoerd door Arriva.

Ook in het vierde kwartaal ontvingen wij klachten van reizigers die te maken kregen met verhogingen van hun NS Traject Vrij abonnement, dat ook geldig is bij Arriva. Voor de start van de huidige concessie Limburg is tussen de provincie en Arriva afgesproken dat op de Arriva-treinjecten het opstaptarief van € 0,89 zou gelden en een kilometertarief van € 0,186. Voor Arriva was het om technische redenen niet mogelijk om dit per 11 december 2016 in te voeren. Er werd bepaald dat op trajecten waarop treinen van zowel NS als Arriva

rijden, het NS-tarief van toepassing zou blijven. Deze trajecten zijn Maastricht–Roermond en Heerlen–Sittard. Het voordeel van het NS-tarief is dat deze vervoerder het zogenoemde *degressieve* tarief toepast. Dit betekent dat het gemiddelde kilometertarief lager wordt naarmate men een langere afstand aflegt.

Voor een wijziging in de tariefstructuur moet een vervoerder advies vragen aan de regionale consumentenorganisatie, in dit geval het Reizigersoverleg Limburg. Dit inspraakorgaan heeft geadviseerd het NS-tariefsysteem in heel Limburg in de Arriva-treinen te gaan hanteren. Arriva heeft, na goedkeuring door de provincie Limburg, besloten dit advies naast zich neer te leggen en heeft per augustus 2017 het eigen tariefsysteem ingevoerd. Dit heeft als gevolg dat houders van een NS Traject Vrij abonnement, die een gedeelte van hun reis afleggen over Arriva-spoor, bij de verlenging van hun abonnement duurder uit zijn.

*Ik kreeg zojuist een onaangenaam bericht van de NS, namelijk dat mijn trajectabonnement Heerlen – Sittard vanaf deze maand maar liefst ruim 14 procent duurder wordt. Tenzij ze vanaf nu alleen maar 1e klas reizen gaan aanbieden, lijkt me dit een waanzinnig hoge stijging. Er is geen enkele reden om de prijzen te verhogen; de service is niet verbeterd, de treinen zijn nog steeds overvol en rijden nog steeds regelmatig niet of te laat.*

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit	Concessie	Vervoerder	oktober	november	december	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	5	10	6	21
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	5	2	0	7
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	1	1	1	3
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	1	0	0	1
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	0	0	1	1
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	7	6	3	16
Metropoolregio RDH	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	0	4	0	4
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	212	220	177	609
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	4	6	12	22
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	2	0	0	2
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	1	1
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	1	1	2	4
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	1	11	12
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	1	3	5
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	1	2	6
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	4	5	3	12
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	4	4
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	7	7	16
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	1	2	1	4
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	4	1	6
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	1	2	6
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	10	9	15	34
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	5	5	0	10
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	4	3	8
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	3	4	7
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	4	1	1	6
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	1	2	2	5
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	1	1	2	4
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	4	0	4	8
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	0	2	1	3
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	1	1
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	1	0	16	17
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	10	6	29	45
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	5	7	10	22
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	3	4	10

OV-autoriteit	Concessie	Vervoerder	oktober	november	december	Totaal
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	1	0	1
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	4	3	2	9
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	2	0	1	3
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	3	5	7	15
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	3	26	32
Stadsregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	3	7	9	19
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	6	1	4	11
Stadsregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	1	1	2
			319	336	379	1.034

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).

In tabel 5 zijn de klachten uitgesplitst per concessiegebied. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten, omdat bijvoorbeeld de klachten over Klantenservice OV-chipkaart en 9292 ontbreken. In totaal werd 1.032 keer een concessiegebied toegekend aan een klacht.

### Nieuwe vervoerders

In december zijn er twee nieuwe vervoerders bijgekomen in Nederland. Technisch gezien zijn het geen nieuwe vervoerders, maar bestaande vervoerders die onder een andere naam rijden. Keolis voert sindsdien de concessie Busvervoer Almere uit onder de naam Allgo. Zij namen deze concessie over van Connexxion. Arriva en Keolis zijn een samenwerking aangegaan onder de naam Blauwnet in de provincie Overijssel. Uit de tabel blijkt dat in het vierde kwartaal van 2017 over zowel beide concessies al klachten binnenkwamen. Deze klachten zijn besproken in hoofdstuk 4.

### Hoekse Waard - Goeree-Overflakkee

Hoewel wij niet veel klachten ontvangen over de concessie Hoekse Waard - Goeree-Overflakkee vonden wij de klacht hieronder wel noemenswaardig. Het aantal klachten hoeft immers niet altijd leidend te zijn om aandacht te vragen voor een probleem.

*Ik wil graag een klacht kwijt over het openbaar vervoer op Goeree-Overflakkee. Helaas heb ik vanaf Ooltgensplaat geen redelijke verbindingen. Bijna iedere stad moet ik via Rotterdam bereiken, waardoor er belachelijke afstanden worden omgerekend en waardoor de reiskosten belachelijk hoog worden. Als ik bijvoorbeeld naar Breda wil vanaf Goeree-Overflakkee moet ik eerst naar Rotterdam om vervolgens weer in dezelfde richting terug te gaan. Als rechtstreeks gereden zou worden, bespaart dit al 40 á 50 procent aan afstand, tijd en geld.*

Bij de aanbesteding van concessie Hoekse Waard – Goeree–Overflakkee is ingezet op de hoogwaardige R–Netverbinding 436 met Rotterdam Zuidplein. Deze 436 heeft één halte in de Hoekse Waard (Numansdorp A29, langs de snelweg) en geeft daar aansluiting op enkele buslijnen naar dorpen in de omgeving. Busstation Heinenoord (waar een overstap mogelijk zou zijn naar onder andere Oud–Beijerland en Puttershoek en Dordrecht) wordt overgeslagen. Reden: slechts 50 mensen per dag zouden hier overstappen, tegenover duizenden die snel naar Rotterdam willen. Het Consumentenoverleg HWGO heeft al regelmatig op dit probleem gewezen, tot nu toe zonder effect.

### **Amstelland–Meerlanden**

In december is in de concessie Amstelland–Meerlanden een zogeheten mobiliteitsconcessie ingegaan. Deze concessie bestaat uit de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Ouder–Amstel (behalve Duivendrecht), Uithoorn en Haarlemmermeer. Al deze gemeenten zijn lid van de Stadsregio Amsterdam. Connexxion is de vervoerder die deze concessie uitvoert. In het vierde kwartaal van 2017 ontvingen wij 32 klachten over deze concessie. U leest meer over de concessie Amstelland–Meerlanden in hoofdstuk 4.

### **Provincie Limburg**

Het aantal klachten in de grote concessie Limburg (trein en bus) is redelijk hoog. De klachten hebben onder andere te maken met de nieuwe dienstregeling, vertragingen en de bij tabel 4 genoemde prijsstijging van Traject Vrij abonnementen. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar is er wel een flinke daling te zien.

### **Provincie Groningen/Drenthe**

Opvallend is de klachtenstijging tegen het eind van het jaar in de concessie Groningen/Drenthe uitgevoerd door Qbuzz. De klachten zijn divers en hebben onder andere te maken met de nieuwe dienstregeling en vertragingen.