

OV Ombudsman

Kwartaalrapportage

1 oktober 2019 – 31 december 2019

Onderwerpen:

Verdwijnen van buslijnen uit dorpen en woonwijken

NS versobert voordeelurenabonnement

Afschaffing online klachtenformulier bij NS

Nieuwe dienstregeling in het OV

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Samenvatting en aanbevelingen	4
3. Resultaten	7
4. Trends	9
4.1 Verdwijnen van buslijnen uit dorpen en woonwijken	9
4.2 NS versobert Voordeelurenabonnement	12
4.3 Afschaffing online klachtenformulier bij NS	14
4.4 Nieuwe dienstregeling in het OV	17
5. Cijfers oktober – december 2019	19
Tabel 1. Klachten per categorie	19
Tabel 2. Klachten per vervoerder	20
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	21
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	24
Tabel 5. Klachten per concessie	27

1. Voorwoord

Eerst het goede nieuws: de tevredenheid van reizigers die gebruik maken van de treinen van NS is in 2019 gestegen. Bijna 90 procent van de reizigers geeft NS een 7 of hoger als rapportcijfer. Dat was in 2015 nog maar 75 procent. Redenen? De treinen rijden beter op tijd en de kans op een zitplaats in de spits is ook groter geworden. Mooie cijfers!

In deze rapportage over het vierde kwartaal van 2019 besteden we ook uitgebreid aandacht aan NS. Dat doen we op basis van klachten van reizigers, want die zijn er uiteraard ook.

Klachten zijn belangrijke signalen; het kunnen cadeautjes zijn om de dienstverlening verder te verbeteren. Daarom vinden wij het belangrijk dat vervoerders de drempel laag houden voor reizigers die een klacht willen indienen. En daarom ook doen we in deze kwartaalrapportage het verzoek aan NS om het online klachtenformulier terug te laten keren op de website. We begrijpen waarom NS klachten liever telefonisch of via de chat afwikkelt (en waarom dat op termijn wellicht ook in het belang van de klant is), maar we hebben de indruk dat de klantvriendelijke e-mailfunctie toch te snel overboord is gezet.

Daarnaast schrijven we in deze rapportage over het verdwijnen van buslijnen uit dorpen en woonwijken ten gunste van snellere busverbindingen op wat meer afstand. Voor oudere en kwetsbare bewoners in zo'n wijk of dorp betekent dit soms dat ze niet meer zelfstandig kunnen reizen.

Tenslotte, laten we gezamenlijk de drempel laag houden voor kritische kanttekeningen bij het openbaar vervoer. Daarvan kunnen we gezamenlijk alleen maar voordeel hebben. En de reiziger uiteindelijk het meest.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van deze rapportage van de OV ombudsman over het laatste kwartaal van 2019. In dit kwartaal kwamen 1.061 klachten bij ons binnen; dat waren er in de laatste drie maanden van 2018 nog maar 799.

Resultaten

In deze kwartaalrapportage maken we in hoofdstuk 3 melding van enkele resultaten die de OV ombudsman in de laatste drie maanden van 2019 heeft geboekt bij bemiddeling naar aanleiding van klachten van OV-reizigers.

Een opvallend resultaat heeft betrekking op een probleem dat al langer speelt. Houders van een OV-abonnement krijgen nogal eens een boete vanwege het feit dat ze zijn vergeten in te checken. Er is dus betaald voor de reis, maar de handeling van het inchecken is niet of niet juist verricht. Wij vinden dat OV-bedrijven coulant moeten omgaan met deze vaste klanten en niet moeten doen alsof het hier om het zwartrijders gaat. In het algemeen is de regel nu dat houders van abonnementen maximaal drie keer per jaar een beroep kunnen doen op 'toonrecht'. Op die manier ontlopen ze hun boete. Alleen Arriva hanteerde voor houders van studentenkaarten en van weekkaarten tot voor kort de regel dat slechts één keer per jaar een beroep gedaan kon worden op dit recht. Na een uitgebreide mailwisseling met de OV ombudsman heeft Arriva besloten dezelfde regels regel te gaan hanteren als de andere vervoerders. Dat juichen we zeer toe. Al vinden we eigenlijk dat reizigers met een afgekocht reisrecht, die een keer vergeten zijn in te checken, überhaupt geen boete zouden moeten krijgen.

Trends en aanbevelingen

De OV ombudsman signaleert in deze kwartaalrapportage enkele trends (zie hoofdstuk 4) op basis van binnengekomen klachten. Op grond hiervan doen we ook enkele aanbevelingen voor een verdere verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Deze vindt u hieronder ook.

De OV ombudsman maakt zich zorgen over een trend die ervoor zorgt dat kleinere woonkernen en soms ook woonwijken moeilijker bereikbaar worden met het openbaar vervoer, omdat gekozen wordt voor het versterken en verbeteren van grote doorgaande lijnen. Deze 'dikke' buslijnen komen vaak niet op alle haltes of rijden om de woongebieden heen. Mensen die, bijvoorbeeld omdat ze minder goed ter been zijn, aangewezen zijn op het openbaar vervoer, kunnen hiervan de dupe zijn.

Aanbeveling 1:

Maak een goede afweging tussen de winst van grotere efficiency en meer snelheid ten opzichte van de ook gewenste fijnmazigheid van het openbaar vervoer.

Bij die afweging moet de publieke rol van het openbaar vervoer centraal staan. Op grond van de klachten die we over dit onderwerp ontvangen, is onze indruk dat sommige groepen niet of onvoldoende gehoord worden. En wordt er gekozen voor een flex-alternatief door de vervoerder en concessieverlener, zorg dan dat dit ook echt een goed alternatief is en dat dit er ook daadwerkelijk komt. Het komt nog wel eens voor dat de realisatie van het alternatief aan derden wordt overgelaten.

Veel klachten kwamen er het laatste kwartaal van 2019 over het feit dat NS heeft besloten de voorwaarden van het Voordeelurenabonnement te versoberen. Die versobering betekent onder andere dat de korting in de middagspits vervalt. Reden voor NS is dat de abonnementsvoorwaarden op die manier meer in de pas lopen met de voorwaarden voor andere abonnementen en dat de middagspits hopelijk wat minder druk zal worden.

De OV ombudsman begrijpt dat dit voor de betrokken reizigers onplezierig is, maar kan ook begrijpen dat NS deze maatregel neemt. Abonnementhouders hebben sinds 2011 (toen NS het Voordeelurenabonnement wilde afschaffen, maar bestaande gebruikers toch hun rechten behielden) kunnen profiteren van deze gunstige voorwaarden. Het is wel verstandig om serieus te bekijken of deze maatregel inderdaad leidt tot minder passagiersaanbod in de middagspits.

Ook ontving OV ombudsman diverse klachten over het besluit van NS om klachten per e-mail niet meer in ontvangst te nemen en het gebruiksvriendelijke mailformulier van de website te verwijderen. Argument is dat klachten per telefoon en per chat sneller en beter afgewikkeld kunnen worden.

Hoewel we dat laatste uiteraard zeer zouden toejuichen, is op de functionaliteit van de chat nog wel wat af te dingen. Het is mogelijk om bestanden aan de chat toe te voegen, maar dit kan nog niet met bestandstypes als .doc en .pdf. Ook goede communicatie over de manier waarop reizigers chatgegevens kunnen downloaden ontbreekt. Om deze redenen zijn we van mening dat het besluit om het indienen van klachten per e-mail te schrappen, te vroeg is genomen.

Aanbeveling 2:

NS doet er verstandig aan het formulier voor het indienen van een klacht per e-mail in elk geval voorlopig weer terug te plaatsen op de website.

Het is belangrijk dat reizigers hun vraag of klacht op een laagdrempelige manier kunnen indienen. Een klacht is immers een waardevol signaal voor de vervoerder. Prima om reizigers te stimuleren klachten via de telefoon of via de chat in te dienen, maar zolang de

chatmogelijkheid onvoldoende is ontwikkeld, blijft de optie van e-mail/webformulier onmisbaar.

Per 15 december 2019 is de nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer ingegaan. Zowel bij NS als in het stad- en streekvervoer vonden diverse wijzigingen plaats. In hoofdstuk 4.4 bespreken we de zaken waarover de meeste klachten en opmerkingen binnenkwamen.

In hoofdstuk 5 (bij tabel 4) besteden we aandacht aan de problemen met het dubbele opstaptarief voor een reiziger die van bus naar trein naar bus overstapte. Bij Qbuzz blijkt dit een hardnekkig probleem te zijn, waardoor reizigers nogal eens te veel betalen. Ook andere vervoerders lijken echter nog steeds betrokken bij problemen die te maken hebben met de overstap van de ene naar de andere vervoerder.

Aanbeveling 3:

Technische problemen mogen er niet toe leiden dat reizigers te veel betalen voor hun reis. Het is de taak van de gezamenlijke vervoerders dit soort systeemproblemen snel en klantvriendelijk op te lossen.

Lukt dat niet op korte termijn, dan mag het financiële nadeel van een dergelijke onvolkomenheid van het systeem niet voor rekening van de reiziger komen.

In hoofdstuk 5 maken we ook melding van de aanhoudende problemen in de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem, waar Qbuzz rijdt. Qbuzz kampt sinds de overname van de concessie in december 2018 met problemen, die variëren van rituitval en vertragingen van bussen, capaciteitsproblemen op de MerwedeLingelijn, personele problemen en slechte aansluitingen. Terecht dat de concessieverlener (de provincie) optreedt.

Tegelijk komt het probleem veel vaker voor bij de overgang van concessies van de ene naar de andere vervoerder. Daarom herhalen we onze eerdere aanbeveling.

Aanbeveling 4:

Leer van fouten bij concessiewisselingen.

Ook de komende jaren zullen veel OV-concessies een nieuwe vervoerder krijgen. Het OV loket vindt dat zulke wisselingen optimaal moeten worden voorbereid. In de opstartfase gaat het nu te vaak fout met allerlei zaken waarvan de reiziger direct nadeel ondervindt. Overheden en OV-bedrijven hebben daarin een gezamenlijke taak.

3. Resultaten

Als reizigers er niet uitkomen met hun vervoerder, dan kunnen ze zich wenden tot de OV ombudsman. In sommige gevallen kunnen wij dan bemiddelen en niet zelden met succes. In dit hoofdstuk behandelen we enkele klachten die in het laatste kwartaal van 2019 zijn ingediend en op basis waarvan we succesvol hebben bemiddeld.

Taxikosten vergoed

Een reiziger probeert Schiphol te bereiken met de trein om daarna naar Praag te vliegen. Door een verstoring zijn er echter geen mogelijkheden om per trein naar Schiphol te reizen. Op advies van een NS-medewerker besluit zij een taxi te nemen om haar vlucht alsnog te halen. De kosten (€ 111) declareert de reiziger vervolgens bij NS. Dit verzoek wordt afgewezen; NS wil hoogstens de prijs van een treinticket (€ 9,90) uitkeren. Op verdere berichten van de reiziger wordt niet snel of in het geheel niet gereageerd. Hierop schakelt de zij de OV ombudsman in.

Wij nemen contact op met NS en leggen de zaak uit. Volgens de algemene voorwaarden is NS niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals taxikosten, ontstaan door vertraging of het missen van een trein. In deze zaak had mevrouw echter geen andere reismogelijkheden. Daarom maakt de vervoerder een uitzondering. Ondanks de aanvankelijke weigering om de taxikosten te vergoeden, maakt NS uiteindelijk toch € 111 over. Fijn dat NS wilde meewerken en coulance wilde verlenen.

Toonrecht bij Arriva

Het zogeheten 'toonrecht' is in het leven geroepen om OV-reizigers met een abonnement niet te zwaar te beboeten als ze een keer vergeten in te checken. Bij de meeste vervoerders kun je jaarlijks drie keer gebruik maken van deze regeling, ongeacht het abonnement dat je bezit. Arriva kent voor sommige abonnementsvormen een andere regel: reizigers in het bezit van een maandabonnement of van een studentenkaart kunnen slechts éénmaal per jaar een beroep doen op toonrecht. Verder is niet helemaal duidelijk wat er gebeurt als een NS Flex-reiziger beroep doet op toonrecht. De OV ombudsman ontving in het laatste kwartaal van 2019 drie klachten gerelateerd aan toonrecht.

In twee gevallen waren de reizigers in het bezit van een NS Flex-abonnement. Reiziger A had een Weekend Vrij, reiziger B een Altijd Vrij. Beiden waren vergeten in te checken bij Arriva en beriepen zich op toonrecht, maar hun verzoeken werden afgewezen. Arriva gebruikte hierbij als argument dat hier sprake is van reizen op rekening. Bij reizen op rekening (betalen achteraf) kan de controleur niet zien welk product op een kaart staat.

De OV ombudsman heeft Arriva laten weten dat het toonrecht juist voor zulke situaties is bedoeld, waarbij gegevens als deze pas achteraf kunnen worden geverifieerd. Er was volgens Arriva sprake van een interne miscommunicatie en beide boetes werden – op basis van

toonrecht – kwijtgescholden. Daar zijn wij uiteraard blij mee. Nog mooier is het als een reiziger die een beroep doet op het toonrecht niet meer de hulp van OV ombudsman nodig heeft om zijn gelijk te halen.

De derde klacht ging over een houder van een studentenkaart, die in hetzelfde jaar al eens een beroep gedaan op toonrecht. Daarom wees Arriva een tweede verzoek af. De reiziger vroeg zich af of dit redelijk is. Alle andere vervoerders hanteren immers de norm dat een boete voor alle abonnementen maximaal drie keer per jaar kan worden kwijtgescholden. Arriva liet weten dat er bij maand- en studentenkaarten voor een andere frequentie is gekozen, omdat hier sprake is van ‘een kortere looptijd’ en een ‘gratis’ product. Een vervoerder mag bovendien zelf de frequentie bepalen, aldus Arriva.

Na een uitgebreide mailwisseling, waarbij we verwezen hebben naar het beleid van de andere vervoerders, besloot Arriva uiteindelijk om in de toekomst ook houders van studenten- en weekkaarten maximaal drie keer per jaar toonrecht te geven, net als houders van andere abonnementen. De OV ombudsman vindt dit een goed besluit. Daarmee is de zaak voor de betrokken student nog niet opgelost. Wij zijn nog in overleg met de vervoerder, omdat wij vinden dat deze versoepeling in het beleid met terugwerkende kracht ook voor deze student zou moeten gelden.

Oplaadpunt in The Read Shop

In The Read Shop in Hoorn staat een oplaadpunt waarvan veel reizigers, voornamelijk ouderen, gebruik maken. Zij horen dat Connexxion, de vervoerder in deze regio, van plan is een aantal oplaadpunten te verwijderen, waaronder die in de Hoornse boekenwinkel. De reizigers melden zich bij een aantal partijen, waaronder de OV ombudsman.

Wij nemen contact op met Connexxion. Ook zoeken we contact met het ROCOV Noord-Holland. Connexxion zegt dat het betreffende oplaadpunt verwijderd moet worden, omdat, door toenemend gebruik van de webshop én reizen op rekening, oplaadpunten minder gebruikt worden. Ook zouden de oplaadpunten volgens Connexxion verouderd zijn. Het OV-bedrijf wil de oplaadpunten vervangen door een nieuw digitaal systeem onder de naam POST. Hiermee kunnen reizigers ook contant betalen. Bovendien kan de winkelier de reiziger beter helpen, als deze er niet uitkomt.

Omdat de weerstand tegen het verwijderen van sommige oplaadpunten van verschillende kanten komt en hardnekkig is, besluit Connexxion om toch een aantal oplaadpunten in de provincie Noord-Holland te behouden, waaronder het oplaadpunt in Hoorn. Hierbij moet overigens wel aangetekend worden, dat op termijn ook hier het POST-systeem zijn intrede zal doen. Voorlopig kunnen de bezoekers van The Read Shop in ieder geval nog steeds op de oude manier hun OV-chipkaart opladen.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman in de maanden oktober, november en december van 2019 ontving, signaleren we de belangrijkste trends. In deze rapportage gaan we dieper in op problemen met het verdwijnen van buslijnen uit dorpen en woonwijken, de versoering van het NS Voordeelurenabonnement, de afschaffing van het online klachtenformulier bij NS en de nieuwe dienstregeling voor het hele openbaar vervoer, die op 15 december is ingegaan.

4.1 Verdwijnen van buslijnen uit dorpen en woonwijken

Als OV ombudsman hebben we eerder aandacht besteed aan het onderwerp: de bereikbaarheid van kleinere woonkernen met het OV. Ook dit jaar zien we dat vervoerders en concessieverleners bij de invoering van de nieuwe dienstregeling kiezen voor meer ‘dikke’ buslijnen met minder stops in dorpen of woonkernen. Hierin wordt veel op geïnvesteerd door vervoerders en opdrachtgevers. Zo worden vaak luxe, nieuwe bussen ingezet op deze lijnen. Als de totale uitgaven niet mogen toenemen, kiest men vaak voor het schrappen van ‘dunnere’ buslijnen, die door een woonkern rijden. We zien steeds vaker dat deze ontwikkeling zich voordoet in grotere plaatsen, waar sommige woonwijken niet meer bediend worden door een buslijn.

Schrappen van buslijn 4 van U-OV, Schaakwijk, Utrecht

Een voorbeeld is de wijk Schaakwijk (Zuilen) in Utrecht, waar buslijn 4 van U-OV is geschrapt. In plaats van buslijn 4 door de wijk komt er een nieuwe buslijn over een grotere, doorgaande straat, waar al meerdere buslijnen rijden. Bewoners moeten nu verder lopen naar een bushalte. Er zijn veel protesten in de wijk. Consumentenorganisatie ROCOV heeft negatief geadviseerd over het afschaffen van de lijn; ook de gemeente heeft bedenkingen. In de buurt zijn 55+woningen, een zorgcentrum en een buurtcentrum voor senioren.

De OV ombudsman stelde hierover enkele vragen aan U-OV. Het OV-bedrijf liet weten dat het bundelen van lijnen op hoofdassen die zeer frequent worden bediend, past in het beleid van de provincie Utrecht. Verder zei de vervoerder dat, hoewel sommige mensen verder moeten lopen, de loopafstand niet groter wordt dan maximaal 700 meter. De nieuwe snellere lijnen hebben een hogere frequentie en er wordt groter materieel ingezet. In dit specifieke geval zou ook de herinrichting van de betreffende straat een rol spelen. Ook daardoor kon de lijn in de wijk niet gehandhaafd worden. Feit blijft echter dat een buslijn wordt geschrapt, terwijl deze op zichzelf genoeg reizigers bediende in een wijk met veel ouderen.

Met ingang van de nieuwe dienstregeling verdwijnt de bus uit de Schaakwijk in Utrecht Zuilen. Dit tot grote teleurstelling van veel bewoners in de wijk. U-OV geeft aan met gelede bussen te willen rijden. Aangezien de Schaakwijk hier niet geschikt voor is, heeft deze wijk per 18 december geen openbaar vervoer meer. Erg jammer en niet nodig. Hoewel de gemeente het met

ons eens is en de verantwoordelijk wethouder aangeeft dat zij en U-OV hierin van mening verschillen, houdt U-OV voet bij stuk: gelede bussen passen niet door de Schaakwijk, maar zijn wel nodig voor het aantal reizigers, dus kan U-OV niet meer door deze wijk rijden.

Ik vind het heel erg dat de bus niet meer door de Pionstraat komt. Er was zelfs een meneer die hier een appartement had gekocht omdat de bushalte dichtbij was. Het is te gek voor woorden. Ik woon hier al 50 jaar en kan ik niet zo veel meer weg, omdat ik niet zo ver kan lopen. Ik zou graag de bushalte weer terug hebben.

Schrappen van buslijn 386 van Arriva, regio Den Haag

Wij ontvingen ook klachten van reizigers over het verdwijnen van buslijn 386 van Arriva van Oegstgeest naar Den Haag Centraal en over buslijn 18 in Den Haag. In het Brabantse Sint Willebrord rijdt buslijn 312 niet meer door het dorp. In De Bilt (Utrecht) zijn drie buslijnen samengevoegd tot één. Wie de kranten leest, ziet meer voorbeelden voorbijkomen.

Ik woon in De Bilt en werk in Amsterdam. Ik reis naar mijn werk met het openbaar vervoer. Hiervoor gebruik ik bushalte Kerklaan, De Bilt. Vanaf 15 december zijn lijn 51, 52, 53 samengevoegd tot lijn 73. Deze lijn 73 stopt niet meer bij halte Kerklaan, De Bilt. Dit geldt ook voor lijn 50. Beide lijnen stoppen alleen nog bij halte KNMI, die twee kilometer verder ligt. Alleen lijn 74 stopt nog bij halte Kerklaan, Dit betekent dat vijf buslijnen die ons verbonden met Utrecht, zijn teruggebracht tot één enkele buslijn.

Al ruim 21 jaar reis ik met buslijn 386 (Oegstgeest-Den Haag) van Arriva naar mijn werk in Den Haag en weer terug. Wij ervaren deze buslijn, die voornamelijk door werkenden wordt gebruikt, als een uitstekende verbinding. Je bent in een half uur ter plaatse en hoeft niet over te stappen. Dit biedt de mogelijkheid om in de bus te werken. Er vallen zelden bussen uit. Bovendien is de bushalte vlak bij ons huis. Tot onze schrik hoorden wij dat lijn 386 vanaf 15 december niet meer tussen Oegstgeest en Den Haag zal rijden. Reden hiervoor zou zijn dat de buslijn niet rendabel is, omdat er onvoldoende passagiers zijn. De bussen die wij 's ochtends en 's middags nemen, zitten echter altijd behoorlijk vol.

Wij deden navraag bij Arriva, die ons liet weten dat de Qliner 386 van Oegstgeest naar Den Haag alleen op enkele spitsritten een goede bezetting had. Bovendien hebben reizigers vanuit Oegstgeest naar Den Haag, volgens de vervoerder, een goed alternatief. Zij kunnen met de bus naar Leiden Centraal Station reizen en daar een van de vele treinen naar Den Haag te nemen. De vervoerder gaat hierbij, vinden wij, voorbij aan het belang dat reizigers hechten aan het gemak van een directe verbinding met de mogelijkheid om bijvoorbeeld de mail te checken of te lezen. Een overstap verstoort dat. Arriva meldt daarnaast dat de reistijd ook met overstap vergelijkbaar en soms zelfs sneller is dan de reistijd met de Arriva Qliner 386.

In de ochtendspits is een drukke scholierenrit vanuit Den Haag naar Oegstgeest (Rijnlands Lyceum) behouden (lijn 685). Omdat er toch nog klachten waren met het verdwijnen van de

lijn, is op initiatief van de gemeente Wassenaar in januari 2020 gesproken met diverse partijen die Qliner 386 wilden behouden. Het resultaat van dit overleg is geweest dat Arriva vanaf maandag 10 februari 2020 ook in de middagspits twee scholierenritten gaat rijden vanaf het Rijnlands Lyceum terug naar Wassenaar en Den Haag.

Wat betekent dit voor reizigers?

Opvallend bij al deze klachten is dat gemeenten vaak net als de bewoners tegen het verdwijnen van de buslijnen in de wijken zijn. Het gaat niet eens altijd om onrendabele lijnen. Door het schrappen van buslijnen uit de wijken ten gunste van de grotere, doorgaande verbindingen (om de wijk of het dorp) moeten reizigers verder lopen naar een halte. Ouderen, wijkbewoners zonder eigen vervoer en mensen die slecht ter been zijn, zijn vaak aangewezen op het openbaar vervoer om bijvoorbeeld naar het ziekenhuis of naar de markt of winkels te gaan. Vervoerders en provincies (concessieverleners) wijzen kwetsbare bewoners vaak op de mogelijkheden van Regiotaxi of een andere WMO-voorziening, maar dit is een behoorlijke verslechtering. Mensen vinden het juist fijn, als ze zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven reizen met de bus die door hun wijk rijdt. Bij WMO-vervoer moet je van tevoren reserveren en moet je soms een eind omrijden.

Sommige groepen reizigers zullen blij zijn met een snelle busverbinding die onderweg minder vaak stopt, maar hoe groter de groep reizigers die langer onderweg is naar de bushalte, hoe kleiner het voordeel van een snelle bus. De OV ombudsman vindt dat het openbaar vervoer een publieke voorziening is en dat ook mensen die qua mobiliteit geen alternatief hebben, niet vergeten mogen worden.

Een kleiner busje of een belbus kan dan een oplossing zijn, maar over het algemeen vinden mensen het niet prettig dat ze eerst moeten reserveren. Bovendien, als dan wordt afgesproken dat er een voorziening als een belbus komt, dan moeten de partijen die deze afspraak gemaakt hebben, er ook voor zorgen dat zo'n voorziening er daadwerkelijk komt. Zo was eind 2018 buslijn 18 van HTM van Rijswijk naar Clingendael afgeschaft. De vervoerder wilde meewerken aan het opzetten van een buurtbusvoorziening door de wijkvereniging, maar deze is er ruim een jaar later nog steeds niet.

In het algemeen pleit de OV ombudsman voor een zeer zorgvuldige afweging tussen grotere efficiency en meer snelheid tegenover de ook gewenste fijnmazigheid van het openbaar vervoer. Bij die afweging moet de publieke rol van het openbaar vervoer centraal staan. Op grond van de klachten die we over dit onderwerp hebben ontvangen, is onze indruk dat een groep reizigers, met name degenen die geen goed alternatief hebben, zich bij deze afweging onvoldoende gehoord voelt.

4.2 NS versobert Voordeelurenabonnement

NS heeft in het laatste kwartaal van 2019 alle houders van een Voordeelurenabonnement (VDU) laten weten dat de abonnementsvoorwaarden gaan wijzigen. Per 1 januari 2021 krijgen zij te maken met een middagspits van 16.00 tot 18.30 uur. Dan kunnen zij niet meer met korting reizen. Nu kunnen zij doordeweeks vanaf 09.00 uur de rest van de dag met korting reizen. Verder worden in de maanden juli en augustus, tussen Kerst en Oud en Nieuw en op de dag na Hemelvaart ook een ochtend- en middagspits ingevoerd. Tot nu toe konden reizigers met een VDU-abonnement op deze dagen nog de hele dag met korting reizen. De keuzedagen zijn vanaf 2021 ook niet meer geldig in de middagspits. Daar staat tegenover dat ze straks een jaar geldig zijn in plaats van twee maanden.

NS wilde in 2011 het VDU-abonnement al volledig afschaffen. Na felle protesten van reizigers en consumentenorganisaties besloot de vervoerder het abonnement voor bestaande abonneementhouders te handhaven. Nieuwe klanten waren vanaf dat moment aangewezen op een Dal voordeel-abonnement met minder gunstige voorwaarden. Er zijn op dit moment nog altijd 700.000 mensen met een 'oud' voordeelurenabonnement.

Vanwaar deze verslechtering van de abonnementsvoorwaarden? NS zegt te hopen dat reizigers door de afschaffing van de korting in de middagspits meer buiten de middagspits gaan reizen, waardoor er meer zitplaatsen voor andere reizigers beschikbaar komen. Verder vindt NS het niet meer te verdedigen dat een grote groep reizigers met een VDU-abonnement onder gunstiger voorwaarden reist dan klanten met een Dal voordeel-abonnement. Deze laatste groep reist namelijk al op vol tarief in de middagspits.

De OV ombudsman ontving over de afschaffing van de middagspitskorting in korte tijd ruim 200 klachten.

Destijds heb ik een bij mijn situatie passend NS-abonnement aangeschaft. Nu gaat NS deze overeenkomst eenzijdig wijzigen. Het gevolg hiervan is dat ik voortaan weer met de auto naar het werk ga. Reizen met de trein wordt op deze manier onbetaalbaar. Ik hoop dat er veel meer reizigers reageren, zodat de politiek een duidelijk signaal krijgt: hoe maak ik het openbaar vervoer onaantrekkelijk?

Van de NS heb ik een mail ontvangen dat de korting tussen 16.00 en 18.30 uur volgend jaar wordt stopgezet. Ik reis voor mijn werk drie keer per week van Tiel naar Den Haag. Ik werk in het onderwijs en krijg zeer beperkt reiskostenvergoeding. De kortingskaart heb ik al 30 jaar. Nu wordt dit contract eenzijdig opgezegd en kan ik pas na 18.30 uur naar huis.

Door gebrek aan een OV-kaart via mijn werkgever, is de Voordeelurenkaart voor mij de goedkoopste manier om te reizen. Deze kaart heb ik, ook in de tijd dat ik een jaarabonnement had, aangehouden. Zoals u weet, wijzigen de voorwaarden. Op jaarbasis ga ik daardoor naar verwachting ruim 700 euro extra aan reiskosten maken. Ook omdat ik de zomer ook in de

ochtend korting heb. Een flinke aderlating. Momenteel overweeg ik weer rijlessen te nemen, zodat ik weer veilig de weg op kan. Ik heb mijn rijbewijs en heb er altijd voor gekozen niet de rijden. Deze verandering trekt mij waarschijnlijk wel over de streep om de auto te gaan pakken.

Het NS VDU-abonnement zonder middagspitskorting wordt in prijs verlaagd van 67 euro naar 60 euro. Voor reizigers die regelmatig in de middagspits reizen is dat geen serieuze compensatie. Een voorbeeld: als iemand onder de nieuwe voorwaarden van Zwolle naar Amsterdam reist in de tweede klasse in de middagspits, dan is hij € 19,30 per keer kwijt, terwijl hij met korting € 11,82 zou betalen. Het 'voordeel' van de prijsverlaging van het abonnement met 7 euro is de reiziger op die manier na één reis al kwijt.

OV ombudsman kreeg ook regelmatig de vraag of NS de voorwaarden van het VDU-abonnement zomaar kan aanpassen. Wij snappen die vraag, maar OV ombudsman is niet de partij die een juridische toets doet. NS geeft aan dat wijziging van de voorwaarden mogelijk is, als de vervoerder dit tijdig bekend maakt.

Feit is dat reizigers die nu regelmatig in de middagspits reizen met een oud VDU-abonnement er fors op achteruit kunnen gaan en hogere reiskosten krijgen. Hoewel reizigers dreigen het openbaar vervoer te zullen inruilen voor de auto, zullen velen dat in de praktijk waarschijnlijk toch niet doen. Ze nemen de hogere kosten vermoedelijk op de koop toe of gaan op zoek naar een ander NS-abonnement. Ook dit laatste zal meestal tot hogere kosten leiden voor de reiziger. We begrijpen daarom de frustratie en de boosheid. Reizigers hadden verwacht dat ze nog langer met hetzelfde abonnement onder dezelfde voorwaarden konden blijven reizen. Reizigers met een oud VDU-abonnement hebben echter – dankzij de protesten van destijds – sinds 2011 geprofiteerd van gunstige voorwaarden, die voor nieuwe gebruikers van het openbaar vervoer niet gelden. Daarom kan OV ombudsman begrijpen dat NS de voorwaarden voor alle gebruikers van 40% kortingsabbonementen nu gelijk trekt.

Een belangrijk argument voor NS is dat het bedrijf in de spits meer reizigers een zitplaats wil kunnen aanbieden. NS verwacht dat van de huidige reizen in de avondspits met een VDU-abonnement één op de acht reizen verschuift naar de daluren of voortaan start in de daluren. Dat zou kunnen leiden tot meer zitplaatsen. Dat is zeker gewenst. Het is vaak dringen en hangen in de spitsuren. NS heeft de afgelopen jaren al geïnvesteerd in nieuwe treinen. Ook op andere manieren, zoals via een drukmelder in de app probeert NS reizigers te helpen om makkelijk een zitplaats vinden. Toch blijkt dat op bepaalde trajecten en op bepaalde uren van de dag de treinen nog steeds vol zitten. We hopen daarom dat deze maatregel effectief is en ook echt leidt tot minder volle treinen.

4.3 NS schaft e-mail af voor afhandeling klachten

In november 2019 maakt NS bekend dat het formulier waarmee reizigers een klacht kunnen indienen, die via e-mail wordt beantwoord, van de website verdwijnt. E-mailcorrespondentie over NS-klachten is vanaf dit moment niet meer mogelijk. Reizigers die in contact willen komen met NS kunnen gebruik maken van de telefoon, chat en social media als Twitter en Facebook. Wat zijn de gevolgen van het verdwijnen van het contactformulier en hoe werkt de chatfunctie precies?

Afschaffing contactformulier

Het klachtenformulier was laagdrempelig en één van de meest gangbare manieren om in contact te komen met NS over een klacht. Na het invullen van het webformulier was het wachten op de reactie van de vervoerder en werd de klacht verder per e-mailwisseling afgehandeld. Dit formulier is vanaf november 2019 niet meer te vinden op de NS-website. Ondanks aanwezige alternatieven is de afschaffing van het klachtenformulier voor sommige reizigers een trap tegen het zere been:

Dan wil je een klacht indienen bij de NS. Nou, dit kan alleen per chat, Facebook of Twitter. Niet eens per e-mail. De chat was onbereikbaar.

NS liet ons weten klachten grotendeels telefonisch te willen afhandelen. Dit zorgt voor direct, persoonlijk contact en een snelle afhandeling en voorkomt volgens NS achterstanden. Deze redenen begrijpt de OV ombudsman. In het verleden klaagden reizigers regelmatig bij ons dat het erg lang duurde, voordat ze een reactie via de mail kregen van NS. Dan richtten ze zich tot de OV ombudsman en probeerden wij voor hen een antwoord van NS te krijgen.

Een klacht indienen via de chat

Voor sommige, complexe problemen is een klacht op schrift of een chat meer geschikt. De chatfunctie van NS is niet nieuw. Al geruime tijd kunnen reizigers chatten met medewerkers van NS. De chat is te selecteren op de contactpagina van NS en dagelijks van 7.00 tot 23.00 uur bereikbaar. Direct wanneer de chat opent, kan een reiziger zijn verhaal uiteenzetten. Vervolgens is het wachten op een medewerker, worden zijn of haar gegevens geverifieerd en begint de afhandeling. Tijdens de chat is het mogelijk documenten toe te voegen, en na afloop kan de chat gedownload worden. Dat wil zeggen: als het allemaal werkt.

De chatfunctie kan namelijk nog wel verbeterd worden. Uit klachten ingediend bij de OV ombudsman bleek dat het kort na de afschaffing van het klachtenformulier op de site lang kon duren voordat een klager via de chat een reactie ontving van een NS medewerker. In zo'n geval verschijnt de volgende tekst:

'Momenteel is het erg druk en kan het tot wel een uur duren voordat je een reactie van ons krijgt. Onze excuses, we proberen zo snel mogelijk te reageren op je vraag!'

Om te kijken of het na een paar weken beter werd met de reactietijd via de chat heeft de OV ombudsman per chat een paar keer contact gezocht met NS. Daarbij is gebleken dat de wachttijd inderdaad sterk was geslonken.

Bij complexere klachten vinden reizigers het vaak prettiger om te mailen dan om te bellen of te chatten.

Ik wilde de klacht bij NS melden maar die is niet via mail te bereiken. Op hun site is wel Facebook (wil ik niet gebruiken), chat (lange reactietijd wegens permanente drukte) of bellen mogelijk, maar dan is deze toch wat ingewikkelde ervaring niet goed uit te leggen.

Het is mogelijk om via de chat bestanden toe te voegen, maar veelgebruikte bestandstypes als .doc en .pdf worden niet herkend. Verder kunnen reizigers de chatgegevens na afloop downloaden, maar niet iedereen weet hoe dit moet. Het verwijderen van cookies door de klager heeft bovendien het verdwijnen van de chat als gevolg. NS heeft toegezegd verbeteringen voor deze functies te onderzoeken en reizigers hierover beter te informeren. Verder zou een groter chatvenster de leesbaarheid van langere stukken tekst ten goede komen.

Implicaties voor de klachtenprocedure

Het afschaffen van het klachtenformulier heeft gevolgen voor zowel het interne proces bij NS, als voor de klachtenprocedure bij bijvoorbeeld de OV ombudsman of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Is er sprake van een complexe, via de chat ingediende, klacht, dan zegt NS een klantcontact aan te maken, waarin de correspondentie wordt bewaard. Indien het OV-bedrijf dit nodig vindt, dan worden deze klachten doorverwezen naar een afdeling gespecialiseerd in complexe(re) klachten. Ook in het geval van simpele klachten verlangen reizigers echter een reactie of terugkoppeling op hun vraag.

Kort geleden heeft NS de mogelijkheid om een situatie per e-mail te melden of een klacht in te dienen afgeschaft. Je kunt een melding doen of een klacht indienen per telefoon of per chat. In beide gevallen gebeurt er niets meer, dan dat 'de situatie wordt doorgegeven'; een terugkoppeling krijg ik niet.

Een veelvuldige beller krijgt waarschijnlijk verschillende medewerkers aan de lijn; complexe zaken moeten in dit geval keer op keer opnieuw uitgelegd worden. Dit kost beide partijen tijd. Hiernaast kan een reiziger geen dossier opbouwen – hij ontvangt geen terugkoppeling per brief of mail of bevestiging naar aanleiding van een telefoongesprek. Dit alles bemoeilijkt het voorleggen van de casus aan een externe partij.

In een reactie laat NS weten dat zij weinig klachten over het afschaffen van het webformulier hebben ontvangen. Zij zien vooral de waarde van de afhandeling van klachten via directe kanalen zoals de chat en telefoon t.o.v. het webformulier en zijn niet voornemens dit formulier terug te plaatsen. Wel is het zo dat, indien gewenst, de klant schriftelijk een bevestiging kan ontvangen van hetgeen is besproken.

Conclusie: De OV ombudsman vindt het erg belangrijk dat reizigers hun vraag of klacht op een laagdrempelige manier kunnen indienen. Een klacht is immers een waardevol signaal voor de vervoerder. Het is prima dat NS haar reizigers wil stimuleren om hun klacht via de telefoon of via de chat in te dienen, bijvoorbeeld door mensen te informeren dat ze door te bellen of te chatten sneller een reactie krijgen. Gezien het feit dat de chatmogelijkheid nog niet volledig uitontwikkeld is, vindt de OV ombudsman het nu al afschaffen van het klachtenformulier voorbarig. De OV ombudsman pleit er daarom voor om het klachtenformulier terug te plaatsen op de site, zodat iedere reiziger het kanaal en bijbehorende wachttijd kan kiezen, die het best bij hem past.

4.4 Nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer

Per 15 december 2019 is de nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer ingegaan. Zowel bij NS als in het stad- en streekvervoer vonden diverse wijzigingen plaats. Het gaat te ver om hier alle wijzigingen te benoemen. We beperken ons tot de belangrijkste.

Wijzigingen Nederlandse Spoorwegen

NS heeft de afgelopen tijd veel in nieuwe treinen geïnvesteerd. Daardoor kan de vervoerder in 2020 op enkele trajecten meer treinen laten rijden. Zo gaan tussen Harderwijk, Nijkerk en Amersfoort in de ochtendspits richting Amersfoort Centraal en in de avondspits richting Harderwijk vier extra sprintertreinen rijden. Tijdens het strandseizoen wil NS zes treinen per uur tussen Haarlem en Zandvoort aan Zee laten rijden: twee reguliere Sprinters van en naar Amsterdam Centraal en vier extra treinen per uur tussen Haarlem en Zandvoort aan Zee.

Reizigers tussen Dordrecht en Noord-Brabant profiteren van de terugkeer van een rechtstreekse Intercity die vier keer per dag rijdt. Dit leidt tot een tijdswinst van 9 minuten. Ook rijden er vanaf 15 december zes in plaats van vier Intercity's per uur tussen Amersfoort en Utrecht. De twee extra Intercity's hebben als eindbestemming Den Haag Centraal.

In het noorden van het land is op verschillende trajecten (onder andere tussen Zwolle en Groningen en tussen Meppel en Leeuwarden) de reistijd enkele minuten korter dan voorheen. Bovendien worden de treinen op het traject Leeuwarden, Heerenveen, Steenwijk en Meppel beter verdeeld over het uur, waardoor de gemiddelde wachttijd voor reizigers korter wordt. Helaas gaat dit alles ten koste van de aansluiting in Meppel tussen de Sprinter uit Groningen en de Sprinter naar Leeuwarden. In beide richtingen is de overstap zo'n 20 minuten langer dan voorheen. Zo gaat het voordeel voor de één ten koste van de ander.

De nieuwe dienstregeling van NS heeft weinig goeds gebracht voor de verbinding Groningen – Steenwijk. Of een kwartier wachten in Meppel of een kwartier wachten in Leeuwarden. Tot 15 december was er een overstaptijd van nauwelijks 5 minuten in beide richtingen. De 'betere' verdeling van de treinen tussen Leeuwarden en Meppel zorgt er nu voor dat Steenwijk feitelijk maar een halfuursverbinding heeft met Zwolle, waar dat tot 15 december een kwartierverbinding was met twee keer per uur een overstap in Meppel.

Ik reis 3 à 4 dagen per week van Hoogezand-Sappemeer naar Steenwijk. In Meppel stap ik over. In Groningen had ik in de oude dienstregeling 6 minuten overstaptijd en in Meppel 4 minuten. Heel goed te doen. Volgens de nieuwe dienstregeling heb ik 12 minuten overstap en in Meppel 16 minuten. In totaal 28 minuten. Volgens NS rijden de nieuwe Sprinters sneller en de reis van Groningen naar Meppel is 6 minuten korter. Hier ga ik niks van merken. Immers bij overstappen moet ik nu langer wachten. In totaal ben ik met ingang van de nieuwe dienstregeling 36 minuten meer kwijt aan reistijd.

Enkele wijzigingen bij andere vervoerders

In Utrecht is de Uithoflijn, tramlijn 22 tussen Utrecht Centraal en de Uithof van U–OV, van start gegaan. Deze tramlijn is de opvolger van buslijn 12. Deze buslijn zat vaak overvol. De trams rijden 10 keer per uur. De frequentie zal in de loop van het jaar 2020 worden verhoogd.

De vervoerregio Groningen Drenthe heeft met ingang van de nieuwe dienstregeling, die samenvalt met de start van de nieuwe concessie, uitgevoerd door Qbuzz, 150 elektrische bussen in gebruik genomen.

Op het Blauwnettraject van Arriva tussen Emmen en Zwolle rijdt voortaan een extra treinstel. Hiervoor is gekozen omdat in de afgelopen twee jaar op dit traject een flinke reizigersgroei te zien was.

5. Cijfers oktober – december 2019

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het vierde kwartaal van 2019 bij de OV ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal ontving de OV ombudsman 1.018 klachten van reizigers. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. De onderwerpen die besproken zijn in hoofdstuk 4 van deze rapportage, worden hier niet nogmaals uitgebreid benoemd.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	totaal	%
Boetebeleid	6	6	7	19	1,9 %
Dienstregeling	11	27	53	91	8,9 %
Dienstuitvoering	116	140	105	361	35,6 %
Informatievoorziening	8	6	7	21	2,1 %
Personeel	13	10	5	28	2,8 %
Station- en haltevoorziening	9	25	5	39	3,8 %
Veiligheid en overlast	8	8	6	22	2,2 %
Vervoerbewijs	49	264	91	404	39,6 %
Vervoermiddel	8	16	9	33	3,2 %
	228	502	288	1.018	

In tabel 1 ziet u het absolute aantal klachten. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	3	1	1	5	0,5%
Arriva	33	32	37	102	9,6%
Breng	0	2	2	4	0,4%
Connexxion	12	9	7	28	2,6%
EBS	10	20	8	38	3,6%
GVB	9	6	7	22	2,1%
Hermes	1	2	2	5	0,5%
HTM	4	3	2	9	0,8%
Keolis Nederland	7	8	17	32	3,0%
KS OV-chipkaart	5	16	6	27	2,5%
NS	97	373	153	623	58,7%
NS International	2	10	5	17	1,6%
OV Algemeen	7	7	5	19	1,8%
Qbuzz	20	12	16	48	4,5%
RET	11	7	9	27	2,5%
U-OV	15	15	25	55	5,2%
	236	523	302	1.061	

Het totaal aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0,5%
Arriva	6	20	54	1	5	2	1	3	10	102	9,6%
Breng	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4	0,4%
Connexxion	0	2	18	0	0	1	0	0	7	28	2,6%
EBS	0	2	26	0	2	0	2	2	4	38	3,6%
GVB	0	2	10	0	0	2	0	0	8	22	2,1%
Hermes	0	1	2	0	1	0	0	0	1	5	0,5%
HTM	2	1	0	0	0	2	1	1	2	9	0,8%
Keolis Nederland	2	12	7	0	2	0	0	0	9	32	3,0%
KS OV-chipkaart	0	0	0	0	0	0	0	0	27	27	2,5%
NS	5	36	176	14	7	28	12	24	321	623	58,7%
NS International	0	2	4	1	0	1	0	1	8	17	1,6%
OV Algemeen	0	2	1	0	0	2	2	0	12	19	1,8%
Qbuzz	1	6	35	0	1	1	0	1	3	48	4,5%
RET	2	1	9	0	5	1	4	0	5	27	2,5%
U-OV	0	9	32	0	5	0	0	1	8	55	5,2%
	19	96	377	21	28	40	22	33	425	1.061	

Het aantal klachten kan hoger zijn dan het absolute aantal klachten, omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn vervoerbewijs en dienstuitvoering. Het absolute aantal klachten dat wij in het vierde kwartaal van 2019 hebben ontvangen ziet u bij tabel 1.

Meer klachten

Het aantal klachten in het vierde kwartaal van 2019 ligt veel hoger dan het aantal dat wij in het derde kwartaal van 2019 ontvingen. In tabel 3, waarin de klachten per vervoerder en per categorie worden weergegeven, is te zien dat dit aantal is gestegen van 650 in het derde kwartaal naar 1.061 in het vierde kwartaal. Deze stijging deed zich vooral voor in drie categorieën: vervoerbewijs (van 164 naar 425 klachten), dienstuitvoering (van 275 naar 377

klachten) en dienstregeling (van 43 naar 96 klachten). In de overige categorieën bleef het aantal klachten ten opzichte van het voorgaande kwartaal min of meer gelijk. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar (vierde kwartaal 2018) zien we in tabel 3 ook een stijging: van 799 in het vierde kwartaal van 2018 naar 1.061 in het vierde kwartaal van 2019.

De grootste stijging in het vierde kwartaal van 2019 noteerden wij binnen de categorie vervoerbewijs. Deze groei is het gevolg van klachten over de door NS aangekondigde wijziging van de voorwaarden van het Voordeelurenabonnement. Reizigers met een dergelijk abonnement verliezen vanaf 2021 het recht op korting tijdens de middagspits. De voorwaarden van het Voordeelurenabonnement worden gelijk getrokken met het Dal Voordeelabonnement. Wij ontvingen hierover ruim 200 klachten van reizigers. In hoofdstuk 4.2 van deze rapportage zijn we nader ingegaan op dit onderwerp.

Wilt u de klachtaantallen van voorgaande kwartalen zelf vergelijken of nog eens rustig teruglezen, dan kan dat uiteraard. Op onze website www.ovombudsman.nl, onder het kopje informatie, kunt u onze eerdere kwartaalrapportages teruglezen.

Dienstuitvoering

In het vierde kwartaal van 2019 werden 377 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. Deze klachten hadden voornamelijk te maken met vertraging, uitgevallen ritten en capaciteit. In diezelfde periode vorig jaar ontving OV ombudsman 368 klachten over de dienstuitvoering.

Bij enkele vervoerders was een noemenswaardige daling in het aantal klachten over de dienstuitvoering te zien:

- Keolis: van 24 klachten in het vierde kwartaal van 2018, naar 7 klachten in het vierde kwartaal van 2019.
- Arriva: van 78 klachten in het vierde kwartaal van 2018, naar 54 klachten in het vierde kwartaal van 2019.

Bij de volgende vervoerders zien we binnen de categorie dienstuitvoering een opmerkelijke stijging van het aantal klachten:

- EBS: van 7 klachten in het vierde kwartaal van 2018 naar 26 klachten in het vierde kwartaal van 2019. De klachten kwamen voornamelijk uit de concessie Haaglanden Streek. Onder tabel 5 besteden we hieraan meer aandacht.
- U-OV: van 13 klachten in het vierde kwartaal van 2018, naar 32 klachten in het vierde kwartaal van 2019.

De klachten over de dienstuitvoering van U-OV gaan voornamelijk over vertragingen, uitgevallen ritten en het overslaan van haltes. OV ombudsman ontving meerdere klachten over

lijn 77. Deze bus rijdt van Nieuwegein naar Bilthoven. Reizigers melden ons dat zij structureel te maken hebben met vertraging en uitval van deze lijn.

Ik merk dat lijn 77 veel te vaak komt te vervallen of een vertraging heeft. Ik ben blij dat het OV bestaat, maar hoe kan het zijn dat deze bus nooit op tijd komt of zelfs redelijk vaak komt te vervallen? Ik heb alleen deze bus om thuis te komen. Ik hoop dat dit snel opgelost kan worden.

Wij sturen de klachten over de dienstuitvoering, samen met de andere klachten, maandelijks door naar de betreffende vervoerders. In onze rapportage over het derde kwartaal van 2019 schreven wij ook over rituitval bij U-OV. Deze trend lijkt zich helaas voort te zetten. Wij verwachten dat de vervoerder deze signalen serieus neemt en de dienstuitvoering verbetert.

Veiligheid en overlast

In het vierde kwartaal van 2019 werden 22 klachten toegekend aan de categorie veiligheid en overlast. Klachten binnen deze categorie gaan bijvoorbeeld over overlast (van rokers), infrastructuur van stations en haltes, privacy en fraudegevoeligheid.

Ik krijg aanmaningen van de NS voor het betalen van boetes, terwijl ik al zo'n anderhalf jaar niet met het openbaar vervoer gereisd heb. Ik vermoed dat iemand mijn adres heeft opgegeven. De naam boven de brieven komt mij niet bekend voor.

Omdat de reiziger er in dit geval niet uitkwam met de vervoerder heeft de OV ombudsman contact opgenomen met NS. Het leek er sterk op dat iemand de adresgegevens van deze mevrouw had opgegeven bij een controle in de trein. NS nam deze klacht serieus en heeft de boetes losgekoppeld van het adres van de klager, die daarna geen aanmaningen meer heeft ontvangen.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	2	4	0	0	1	16	2,7%
Connexxion	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	1	0	0	0	13	2,2%
EBS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	7	1,2%
GVB	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	1	0	0	11	1,9%
Hermes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0,5%
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0,5%
Keolis Nederland	1	1	0	0	0	0	4	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	2	0	0	0	16	2,7%
KS OV-chipkaart	0	0	2	2	6	2	0	0	0	0	5	0	0	3	0	0	4	3	2	12	0	0	0	0	41	6,9%
NS	10	10	17	3	1	2	18	12	3	3	35	3	11	0	1	4	2	2	21	36	222	0	3	1	421	71,2%
NS International	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0	3	0	13	2,2%
OV Algemeen	4	0	1	0	0	0	1	0	2	2	0	1	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	18	3,0%
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	7	1,2%
RET	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	1,2%
U-OV	0	1	0	0	0	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	15	2,5%
	26	14	20	5	8	4	34	16	9	9	44	5	16	3	1	6	10	9	24	70	247	3	6	2	592	

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

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 592 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het trefwoord dat het vaakst werd toegekend is tariefhoogte (247). Op gepaste afstand volgen restitutie (70), klantenservice (44) en in- en uitchecken (34). Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 403, zoals ook al te zien was in tabel 1. De in tabel 3 en in hoofdstuk 4 benoemde klachten over de aangekondigde afschaffing van de korting tijdens de middagspits, zijn door ons ingeboekt onder het trefwoord tariefhoogte. Wij hebben hieraan aandacht besteed in hoofdstuk 4.2.

Bus–Trein–Bus

Een reiziger die van Amsterdam naar Utrecht met GVB, NS en daarna met Qbuzz reisde, betaalde voor zijn heenreis meer dan voor zijn terugreis. Dit kwam doordat bij het inchecken bij Qbuzz opnieuw een opstaptarief in rekening was gebracht. Omdat de reiziger binnen 35 minuten overstapte van GVB naar Qbuzz, weliswaar onderbroken door een treinreis, zou dit niet moeten gebeuren. Dit zou als een overstap gezien moeten worden.

Ik reis al geruime tijd van Amsterdam naar Utrecht, met GVB, NS en Qbuzz en vice-versa voor mijn werk. Ik heb gelezen op ov-chipkaart.nl dat, als je binnen 35 minuten overstapt, niet nog een keer het basistarief van €0.96 hoeft te betalen. Ik zou dan alleen moeten betalen voor de kilometers die ik reis. Het maakt hierbij niet uit of je van vervoerder wisselt en tussendoor reist met NS. Maar als ik in Utrecht bij vervoerder Qbuzz incheck betaal ik elke keer opnieuw het basistarief, ook al heb ik binnen 35 minuten weer ingecheckt. Als ik van Utrecht weer naar huis ga en binnen 35 minuten weer overstap op vervoerder GVB, dan betaal ik alleen voor de kilometers die ik nog reis.

De reiziger kreeg van Qbuzz klantenservice een opmerkelijke reactie: ‘Een vervoerder mag zelf bepalen of het basistarief opnieuw in rekening wordt gebracht’. Wij deden navraag bij Qbuzz en kregen een ander, maar helaas ook onbevredigend, antwoord. De vervoerder liet weten dat dit probleem met het dubbele opstaptarief was ontstaan toen NS een softwareaanpassing had doorgevoerd om te voorkomen dat reizigers extra langs de automaat moesten om bij NS op saldo te kunnen reizen (voor kenners: dit heeft te maken met het product Easytrip). Deze, voor reizigers op zich positieve, wijziging aan de kant van NS, kan door de software van Qbuzz niet verwerkt worden, aldus Qbuzz. Dit heeft te maken met de recente overstap van Qbuzz naar een nieuwe leverancier voor hun in- en uitcheck-apparatuur. Hierdoor zou het onmogelijk zijn om het dubbele opstaptarief te voorkomen. Op onze vraag wat de vervoerder voor de reiziger kan doen, laat Qbuzz weten niet bereid te zijn de extra kosten te vergoeden.

Andere vervoerbedrijven, die ook met dit probleem geconfronteerd werden, hebben wel een softwarewijziging doorgevoerd, waardoor maar één keer het basistarief in rekening wordt gebracht.

Zo stuit OV ombudsman opnieuw op een onmogelijkheid in het systeem, waarvan de reiziger de dupe is. Het kan toch niet zo zijn dat een vervoerder zich kan beroepen op nieuwe apparatuur, die de softwarewijziging niet kan verwerken en dat de reiziger daardoor extra moet betalen. Wij zijn van mening dat er een passende oplossing moet komen voor de groep reizigers die hier last van heeft. En is het niet direct in het systeem op te lossen, zorg dan voor een klantvriendelijke oplossing, zodat klanten in elk geval niet financieel worden benadeeld.

Noot: Kort voor publicatie van deze kwartaalrapportage ontvingen wij signalen dat het probleem toch bij meerdere vervoerders op kan treden. Op dit moment heeft OV ombudsman onvoldoende zicht op bij welke vervoerders dit speelt en in welke mate; op een later moment zullen we hierop terugkomen.

Verkeerde halte registratie U-OV

In onze rapportages besteden wij regelmatig aandacht aan klachten van reizigers bij wie te veel saldo werd afgeschreven van de OV-chipkaart, doordat een verkeerde halte geregistreerd werd. Dit probleem speelt helaas bij meerdere vervoerders, zo ook bij U-OV in Utrecht. Zolang dit blijkbaar hardnekkige probleem niet opgelost wordt door vervoerders, zullen wij hierover blijven rapporteren.

Dit is de vierde, bijna identieke klacht bij U-OV dit jaar. Er zit structureel iets fout bij U-OV en ze krijgen dit niet opgelost. Ik heb een Ster-abonnement tussen Amersfoort en Zeist. Bij het inchecken registreert de bus dat ik in Nieuwegein instap, terwijl de locatie in Zeist is. Ik ben nooit in Nieuwegein geweest. Gevolg is dat er € 0,96 wordt afgeschreven. Mijn € 0,96 krijg ik terug, maar U-OV komt niet met een verklaring wat er nu keer-op-keer technisch aan de hand is. Bij het uitstappen bij de eindhalte Amersfoort heb ik gecontroleerd of ik de enige persoon was. Maar er waren veel meer mensen bij wie € 0,96 afgeschreven werd; enkelen van hen hadden een abonnement.

Wij hebben U-OV/Qbuzz gevraagd hoe het bedrijf dit probleem gaat oplossen. Ook zijn wij benieuwd hoe reizigers worden geïnformeerd. Wij kunnen ons namelijk voorstellen dat niet iedereen altijd even scherp let op wat er precies van zijn OV-chipkaart is afgeschreven.

De vervoerder liet ons weten dat het probleem zich voordoet in meerdere bussen en op diverse lijnen. Een duidelijke oorzaak kan niet benoemd worden. Na ieder verzoek voor restitutie ingediend door een reiziger, worden de gegevens intern doorgegeven aan de IT-afdeling, die het op zijn beurt doorgeeft aan de partij die de apparatuur beheert, zodat er onderzoek gedaan kan worden. Mede naar aanleiding van de bovenstaande klacht heeft de vervoerder de afdeling marketing gevraagd om een tekst op de website te plaatsen, zodat reizigers beter op de hoogte zijn. De vervoerder zegt er alles aan te doen om het probleem op te lossen. Wordt vervolgd.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	Concessie	vervoerder	oktober	november	december	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	3	2	2	7
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	2	1	0	3
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	8	19	5	32
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	1	0	0	1
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	2	2	2	6
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	8	4	7	19
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	97	371	153	621
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	5	1	5	11
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	1	0	3
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	0	0	2
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	2	3
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	2	2	7
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	2	0	1	3
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	3	6	5	14
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	3	1	0	4
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	0	2	2	4
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	2	1	3
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	1	2	4
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	2	2	7
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	9	6	18	33
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	3	3	7
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	3	4	2	9
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	1	2	2	5
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	2	2	0	4
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	1	2
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	3	0	2	5
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	0	0	2
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	1	2	3
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	2	2	1	5
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	2	1	0	3
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	2	1	2	5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	0	2	9	11
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	15	15	25	55
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	14	11	11	36
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	1	0	1
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	5	9	3	17

Vervoerregio Amsterdam	Amstelland–Meerlanden	Connexxion	3	3	1	7
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	9	4	7	20
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	2	1	3	6
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	1	1
			221	486	284	991

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).

Tabel 5 biedt een overzicht van de klachten per concessiegebied en per vervoerder. Het totaal aantal klachten in deze tabel is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten die niet te koppelen zijn aan een concessiegebied, zoals klachten over klantenservice OV–chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Haaglanden Streek

De concessie Haaglanden Streek wordt sinds 25 augustus 2019 uitgevoerd door EBS. In het vierde kwartaal van 2019 ontvingen wij 32 klachten over de concessie Haaglanden Streek. Er is sprake van een behoorlijke groei in het aantal klachten over deze concessie, maar dat is niet ongebruikelijk als een nieuwe vervoerder een concessie overneemt. In heel 2018, toen Connexxion nog de vervoerder was, ontving de OV ombudsman 14 klachten over deze concessie. Van de 32 klachten in het vierde kwartaal van 2019 gaan 23 over de dienstuitvoering, vooral over uitgevallen ritten en vertraging. Er wordt geklaagd over diverse buslijnen.

Bus 32 is de afgelopen weken standaard te laat en vervalt meer dan de helft van de tijd. Nou lijkt ik hiermee te overdrijven, maar de bus is de afgelopen twee weken bij mij nooit op tijd vertrokken (feit) en is al zeker zes keer uitgevallen.

Wij schreven in onze vorige rapportage over verkeerde halteregeestaties bij EBS in de concessie Haaglanden Streek. EBS liet ons destijds weten druk bezig te zijn met het controleren van haltecoördinaten. De vervoerder kon op dat moment niet zeggen wanneer de problemen zou zijn opgelost. Ook in het vierde kwartaal van 2019 ontvingen wij klachten over verkeerde halteregeestaties, waardoor te veel saldo wordt afgeschreven van OV–chipkaarten van reizigers. Wij concluderen dat de problemen nog niet zijn opgelost. Wij blijven deze klachten monitoren.

Drechtsteden

Het aantal klachten in de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem, waar Qbuzz rijdt, houdt aan. Qbuzz kampt al sinds de overname van de concessie in december 2018 met

problemen die variëren van rituitval en vertragingen van bussen, capaciteitsproblemen op de MerwedeLingelijn, personele problemen en slechte aansluitingen.

Eind december 2019 heeft de provincie Zuid-Holland Qbuzz tekst en uitleg gevraagd over de slechte prestaties. In een hoorzitting in januari van dit jaar heeft Qbuzz excuses gemaakt voor de slechte dienstverlening en toegegeven de overname van de concessie te hebben onderschat. Er zijn (weer) verbeteringen aangekondigd. Kinderziektes bij ingang van de nieuwe concessie zijn vaak onvermijdelijk, maar we zijn ruim een jaar verder. We begrijpen dat de reizigers boos en teleurgesteld zijn dat de problemen nog steeds niet zijn opgelost.

Vier dagen in de week reis ik op het Merwede-Linge traject, ofwel van Sliedrecht naar Dordrecht. De treinen van R Net zijn in circa 75 procent van de gevallen te kort. Men roept dan om dat er materieeltekort is. Daardoor zijn de treinen overvol en staan mensen hutje mutje. Regelmatig is dit ook onveilig: deze week werd een jong meisje onwel en moest braken, recent viel iemand op het perron de trein uit. Behalve dat het onveilig is, leidt het ook vaak tot vertraging, omdat het lang duurt als mensen in een volle trein willen stappen. Het personeel roept soms zelfs door de intercom dat we maar een klacht moeten indienen.

Ik ga elke ochtend vanaf Papendrecht met bus 4 naar station Dordrecht. Deze bus is meerdere keren niet komen opdagen in de afgelopen drie weken. Maar dat is niet het grootste probleem. Ik stap op deze bus om 8.00 uur vanaf de halte Walmolen en ik kom om 8.27 uur aan op station. En mijn bus die ik daarna moet pakken komt pas om 8.40 uur. Waarom ik ervoor kies om zo vroeg aan te komen op het station? Omdat bus 10 van 8.40 uur haast nooit komt. Hij vervalt altijd. Zonder ons dat te laten weten. Hij komt gewoon niet. Terwijl op 9292 staat dat hij er moet zijn. Hierdoor kom ik haast elke keer te laat op mijn werk. Ik ben niet tevreden over Qbuzz; ze laten me elke dag in de kou staan. Gisteren kwam bus 10 ook niet om 17.28 uur. Toen moest ik vervangend vervoer vinden om na een lange werkdag thuis te komen. Ik vind dit echt niet kunnen.

In onze rapportage over het eerste kwartaal van 2019 schreven wij over problemen bij concessiewisselingen, die zich in de voorgaande jaren hadden voorgedaan. We signaleerden een aantal pijnpunten, die zich in de DMG-concessie ook voordoen: onvoldoende informatievoorziening, te krappe dienstregeling, onvoldoende rekening houden met grote werkgevers in de regio en reizigersstromen, problemen met apparatuur en korte voorbereidingstijd. Het is zeer teleurstellend te merken, dat het in deze concessie zo fout gaat met allerlei zaken, waarvan de reiziger direct nadeel ondervindt. De provincie en vervoerder hebben nu een gezamenlijke taak om de problemen in deze concessie zo snel mogelijk op te lossen.