



**Kwartaalrapportage**

**1 januari 2018 – 31 maart 2018**

## Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Managementsamenvatting en aanbevelingen.....	4
2.1 Samenvatting .....	4
2.2 Aanbevelingen .....	6
3. Resultaten .....	9
3.1. Collectieve resultaten.....	9
3.2 Individuele resultaten.....	12
4. Trends .....	14
4.1. Tarieven .....	14
4.2. Logistieke problemen.....	20
4.3. Informatievoorziening bij verstoringen of logistieke problemen .....	26
5. Cijfers januari – maart 2018 .....	30

# 1. Voorwoord

Hoe belangrijk zijn de reizigers? Hoe belangrijk zijn zij voor OV-bedrijven en voor hun opdrachtgevers? Dat is een vraag die wij ons als ombudsman voor beter openbaar vervoer continu blijven stellen.

Dit jaar bestaat het OV loket alweer tien jaar. In deze periode hebben we ons ontwikkeld van een verzamelaar van klachten tot een ombudsman die voor alle betrokken partijen in het openbaar vervoer een serieuze gesprekspartner is. Daar zijn we natuurlijk trots op, want het stelt ons in de gelegenheid resultaten te boeken. Zowel voor de individuele reiziger als voor groepen reizigers. Daar is het ons echt om te doen, een beter openbaar vervoer voor de reizigers.

Hoe belangrijk zijn de reizigers? OV-bedrijven zorgen met nieuwe digitale middelen (denk aan websites en apps) voor meer reisgemak. Gemiddeld scoort het Nederlandse openbaar vervoer qua klanttevredenheid steeds beter. Toch zijn de reizigers niet altijd de eersten aan wie wordt gedacht. In deze rapportage over het eerste kwartaal van 2018 vindt u hiervan weer diverse praktijkvoorbeelden, met een focus op de totstandkoming van tarieven en de manier waarop OV-bedrijven omgaan met logistieke calamiteiten. In deze kwartaalrapportage treft u ook voorbeelden aan van het kaliber: wij kunnen er niets aan doen, want het ligt aan de systemen. Voor een reiziger is het enorm frustrerend als de aanbieder van zijn of haar product zich verschuilt achter de techniek.

Wij hebben mooi openbaar vervoer en daar wordt door alle partijen in het openbaar vervoer hard aan gewerkt. Toch kan er nog steeds veel verbeterd worden. Wij dragen daar graag op een opbouwende manier ons steentje aan bij. Ook de komende tien jaar.

Annemarie den Toom  
Hoofd OV loket

## 2. Managementsamenvatting en aanbevelingen

### 2.1 Samenvatting

Het aantal klachten (770), dat reizigers in het eerste kwartaal van 2018 bij het OV loket indiende, was minder dan in dezelfde periode het jaar daarvoor. Een oorzaak is dat het OV loket in dezelfde periode vorig jaar veel klachten kreeg over de nieuwe concessie Limburg en over de vele wijzigingen in de dienstregeling van NS (beide ingegaan in december 2016).

Belangrijker dan het aantal klachten (dat wat wij binnenkrijgen is vaak het topje van de ijsberg) is de aard van de klachten. In onze trendanalyse besteden we aandacht aan drie onderwerpen: tarieven, logistieke problemen en informatievoorziening. We koppelen hieraan ook enkele aanbevelingen. Een gedetailleerde uitwerking van de trends vindt u in hoofdstuk 4. Een compleet cijfermatig overzicht van hetgeen in dit hoofdstuk niet aan de orde komt, is te lezen in hoofdstuk 5.

#### **Tarieven: zorg voor stabiliteit**

Het OV loket is voorstander van afspraken over maximale tariefstijgingen bij min of meer gelijkblijvende dienstverlening en verzoekt concessieverleners en vervoerbedrijven hier scherp op te acteren. Te vaak gaat het tarievenhuis bij een concessieovergang of wijziging van abonnementen dusdanig op de schop dat het voor reizigers tot flinke prijsstijgingen leidt. Scholieren en forenzen zijn veelal gedwongen OV-reizigers. Die moeten er op kunnen vertrouwen dat hun kosten voor vervoer ongeveer gelijk blijven.

#### **Tarieven: lang niet altijd logisch**

Reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat ze altijd de meest voordelige prijs voor hun reis betalen. Helaas is dat niet altijd het geval. Vaak omdat systemen niet zo zijn ingericht dat ze automatisch de meest voordelige prijs voor de reiziger berekenen.

Wie een kortingsabonnement heeft, met twee vervoerders reist en een deel van de reis binnen de spits en een deel buiten de spits reist, kan duurder uit zijn dan iemand die zonder abonnement het traject op vol tarief aflegt. Volgens vervoerders is dat niet logisch, maar onvermijdelijk een gevolg van hoe het systeem is ingericht. De hogere prijs heeft te maken met het opknippen van de reis in een spits- en een dalgedeelte, waardoor opnieuw een instaptarief moet worden betaald en een deel van de Lange Afstand Korting verloren gaat.

Losse kaartjes voor een bepaalde periode (bijvoorbeeld een 1- of 2-uurskaart) zijn soms goedkoper dan reizen op saldo met een OV-chipkaart. In die gevallen worden incidentele gebruikers van het openbaar vervoer bevoordeeld ten opzichte van vaste klanten.

Een oplossing voor problemen als deze is een systeem van 'best pricing'. Dit zou ook een oplossing zijn voor regelmatige reizigers voor wie er nu geen goede of duidelijke keuze van abonnementen is. Best pricing houdt in dat de reiziger automatisch het meest voordelige tarief betaalt. Dit is op dit moment niet mogelijk met reizen op saldo. Wanneer reizen op rekening wordt ingevoerd zouden vervoerders dit technisch wel mogelijk kunnen maken. Wij adviseren vervoerders hier werk van te maken.

### **Logistieke problemen (en hoe daarmee om te gaan)**

Reizigers hebben vaak begrip voor het feit dat er in het OV belemmeringen kunnen optreden. Ze willen echter wel dat er alternatieven geboden worden en dat ze tijdig en goed geïnformeerd worden over de alternatieven. De vraag is of de juiste keuzes gemaakt worden en op welke manier vervoerders omgaan met de gevolgen van logistieke problemen.

Tijdens de Huishoudbeurs koos NS er voor om een extra stop in te lassen op Amsterdam RAI ten koste van de stop op station Duivendrecht vanwege het grote aantal reizigers tijdens de beursdagen en de beperkte ruimte op het spoor. Dit betekende echter voor 15.000 treinreizigers die dagelijks in- en uitstappen op station Duivendrecht langere reistijden (oplopend tot 30 minuten) en soms ook extra kosten. NS heeft verbetermaatregelen aangekondigd.

Net als op veel andere stations zijn ook op Amsterdam Sloterdijk de poortjes (uit veiligheidsoverwegingen) definitief gesloten. Voor reizigers die op dit station moeten overstappen tussen twee NS-treinen heeft NS een speciale 'looproute' uitgedacht, zodat deze reizigers niet verplicht door de poortjes hoeven met een hoger tarief tot gevolg. De reizigers die deze looproute niet weten te vinden (of qua tijd een korte overstap hebben, hun volgende trein moeten halen en dus geen tijd hebben voor deze looproute) zullen in dit geval een hoger tarief betalen, omdat ze toch de poortjes zullen passeren. NS heeft aangegeven diverse maatregelen genomen te hebben om reizigers te attenderen op deze speciale looproute (spandoeken, posters, speciale webpagina). Ook kan er restitutie worden aangevraagd bij NS van het teveel betaalde reisbedrag. En verder geeft NS aan in gesprek te zijn met de consumentenorganisaties in het Locov over dit onderwerp.

Vanwege een te verwachten zware storm op 18 januari kondigde NS al op 17 januari aan een aangepaste, uitgedunde dienstregeling te gaan rijden. Reizigers hebben daar begrip voor. Waarover reizigers zich wel verbaasd hebben, is dat bij een zodanig uitgedunde dienstregeling de treinen niet langer waren dan normaal. Ze waren soms overvol. Minstens even problematisch was de informatievoorziening. De teksten van omroepers op de stations, de website van NS, de reisplanner: de informatie bleek nogal eens uiteen te lopen. Een

andere veelvoorkomende klacht betrof de service: gestrande reizigers verbleven urenlang op koude stations en in koude treinen.

### **Informatievoorziening (of het ontbreken daarvan)**

Het OV loket signaleert op het gebied van informatievoorziening (vooral door het gebruik van website en apps) een flinke reeks verbeteringen. Toch ontvangen wij nog geregeld klachten over gebrekkige informatievoorziening, na bijvoorbeeld het uitvallen van een rit of bij de inzet van vervangend vervoer. Het kan niet vaak genoeg gezegd worden. Goede informatie voor en tijdens de reis is essentieel om tevreden reizigers te krijgen. Door de techniek is het steeds vaker mogelijk om actuele informatie te tonen, zoals via DRIS-borden en apps van de vervoerder. Waar naar de mening van het OV loket nog wel een slag gemaakt kan worden, is het verbeteren van de informatievoorziening bij vertragingen, werkzaamheden, uitval en verstoringen. Geregeld blijkt nog dat in deze situaties reizigers te maken hebben met te weinig of tegenstrijdige informatie. Bedien de reizigers op dit soort momenten via de verschillende kanalen met goede informatie die up-to-date is en gelijkloidend. Zorg ervoor dat reisplanners dezelfde informatie geven als het personeel en de omroepers en de dynamische halteborden.

## **2.2 Aanbevelingen**

Op basis van de trends die we in het eerste kwartaal van 2018 hebben gesignaleerd, komt het OV loket tot een aantal concrete aanbevelingen aan OV-bedrijven en aan hun opdrachtgevers, de concessieverlenende overheden.

### **1. Beperk de gevolgen van nieuwe abonnementen voor individuele reizigers.**

Openbaar vervoer is voor bepaalde groepen (forensen, scholieren) een kostenpost die ze nauwelijks kunnen beïnvloeden. Hier ligt dus een taak voor de overheid. Ons advies: spreek een maximale tariefstijging voor reizigers af als vervoerders en concessieverleners nieuwe abonnementen ontwikkelen. Als een reiziger dan toch meer dan deze maximale prijsverhoging (voor dezelfde dienstverlening) moet betalen, zorg dan voor een ruime overgangsregeling en een adequate compensatie.

### **2. Reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat ze de 'beste' prijs voor hun OV betalen.**

Reizigers worden nog geregeld de dupe van het OV-chipkaartsysteem, dat qua tarifiering geregeld star en ondoorzichtig is. Vervoerders beroepen zich er dan op dat het systeem 'nu eenmaal zo werkt'. Deze verdediging vindt het OV loket fundamenteel onjuist. Systemen doen wat de makers ze laten doen en mogen dus geen excuus zijn voor onredelijke uitkomsten. Zo is het wat ons betreft onredelijk en onaanvaardbaar dat reizigers met een abonnement meer betalen dan de ritprijs die reizigers zonder abonnement betalen. Evenmin

dat incidentele OV-gebruikers met een los kaartje soms goedkoper uit zijn dan vaste klanten met een OV-chipkaart die op saldo reizen. Het is hoog tijd voor een systeem van 'best pricing', waarbij de reizigers altijd het voordeligste tarief betalen voor hun reis. Hier ligt een belangrijke verantwoordelijkheid bij de OV-bedrijven. Reizigers realiseren zich vaak niet dat zij meer betalen dan nodig is en vervoerbedrijven doen te weinig om klanten het voordeligste tarief te laten betalen. Een goede informatievoorziening vooraf en/of geldterugregeling achteraf ten behoeve van de reizigers is wenselijk.

### **3. Zorg bij logistieke problemen voor doordachte alternatieven.**

Logistieke problemen komen voor. Het oplossen ervan en het bieden van alternatieven vereist zorgvuldigheid. Als een bepaalde reisoptie geschrapt is, moeten andere reizigersvriendelijke opties geboden worden. Dit geldt ook als de dienstregeling beperkt moet worden bij slechte weersomstandigheden. Zet dan in elk geval langere treinen in, waardoor de problemen voor reizigers niet verder vergroot worden.

### **4. Zorg bij logistieke problemen goed voor gedupeerde reizigers.**

Het is geen pretje om als klant van het openbaar vervoer urenlang op een koud station of in een koude trein te moeten zitten. Het is de plicht van OV-bedrijven om gedupeerde klanten (ook al is sprake van overmacht) goed te verzorgen. Kijk eens naar Duitsland, suggereerde iemand die bij het OV loket een klacht deponeerde. Ook in Duitsland is het treinverkeer stilgelegd vanwege de storm. Op de stations worden 'Aufenthaltszüge' neergezet, waar de gestrande reizigers comfortabel, warm, voorzien van een drankje en een bord eten kunnen blijven zitten. Wij sluiten ons daar graag bij aan.

### **5. Zorg voor goede, consistente informatie.**

Over het algemeen gaat het goed met informatie voor reizigers voor en tijdens de reis. Wanneer echter een onverwachte storing optreedt, die leidt tot lange vertragingen, omreizen of rituitval kan de informatie aan reizigers verbeterd worden. Zorg er in deze situaties voor dat de informatie via alle informatiekkanalen up-to-date en gelijkloidend is.

Zorg ook voor goede en duidelijk zichtbare informatievoorziening op stations over een aanwezige poortjesvrije looproute (in deze kwartaalrapportage aandacht voor vooral Amsterdam Sloterdijk, maar de situatie geldt ook voor Amsterdam Zuid, Amsterdam Bijlmer ArenA, Amsterdam Muiderpoort, Almere Centrum, Hilversum en later dit jaar Den Haag). Deze looproute moeten reizigers volgen om niet teveel te betalen bij een overstap op het betreffende station. Verder dienen reizigers voldoende informatie te krijgen over de restitutiemogelijkheden indien ze toch teveel betaald hebben. Wij refereren hierbij aan een eerdere aanbeveling van het OV loket, waarin we de vervoerders oproepen te zorgen voor een systeem waarbij reizigers automatisch gecompenseerd worden als ze teveel betaald

hebben door een fout van de vervoerder. Wanneer de reizigers bekend zijn bij de vervoerder en toestemming hebben gegeven om geïnformeerd te worden, is dit volgens het OV loket een begaanbare weg en ook vanuit privacyoogpunt zou dit niet op bezwaren moeten stuiten. De meest ideale situatie zou zijn als zo'n alternatieve looproute helemaal niet nodig is en een juiste afrekening van de reis via het ov-chipkaartsysteem geregeld kan worden.



## 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.

Die 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, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in onze kwartaalrapportages. In dit hoofdstuk treft u een overzicht aan van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het eerste kwartaal van 2018 zijn gerealiseerd.

### 3.1. Collectieve resultaten

#### Vervangend busvervoer op de Hoekse Lijn

In april 2017 begon de gemeente Rotterdam met de uitvoering van het project Hoekse Lijn. Het spoortracé tussen Schiedam en Hoek van Holland wordt omgebouwd van een spoorlijn (waar eerst NS reed) naar een metrolijn (waar RET gaat rijden). Het project zou oorspronkelijk in september 2017 afgerond moeten zijn, maar de oplevering is enkele keren uitgesteld. De nieuwste prognose gaat uit van eind 2018. Vanaf het moment dat er geen treinen meer reden tot de oplevering van de Hoekse Lijn zijn reizigers aangewezen op vervangend vervoer in de vorm van bussen.

Het OV loket ontving het afgelopen jaar regelmatig klachten over het vervangende busvervoer. Bussen vielen uit of reden met vertraging. Ook was er volgens reizigers sprake van te volle bussen en een te lage frequentie. Het OV loket heeft in vorige kwartaalrapportages en in contacten met de RET regelmatig aandacht gevraagd voor de problemen voor reizigers op de Hoekse Lijn. Daarom zijn we blij dat RET de volgende verbeteringen heeft aangekondigd met betrekking tot het busvervangend vervoer op dit traject:

- Introductie per eind augustus 2017 van een sneldienst (lijn 714) tijdens de spits tussen Schiedam en Vlaardingen;
- Verhoging van de frequentie per begin januari en begin april 2018 van buslijn 712 en 226, vooral tijdens spitsuren;
- In juli 2017 en april/mei 2018 hebben de buslijnen 711/712/713/714 tijdelijk doorgereden naar het metrostation Marconiplein in verband met werkzaamheden rondom metrostation Schiedam Centrum.

### **Capaciteitsproblemen in Rotterdamse metro's**

In de rapportage over het derde kwartaal van 2017 schreven we over de problemen rond de zomerdienstregeling. Reizigers klaagden onder andere over volle metro's in Rotterdam. Ook metrolijn E (tussen Den Haag Centraal en station Slinge in Rotterdam-Zuid), behorend tot de RandstadRail, werd genoemd. De RandstadRail is een metroverbinding waar veel gebruik van gemaakt wordt. Reizigers klagen over verstoringen en grote drukte in de voertuigen, niet alleen in de zomervakantie maar ook daarbuiten.

Ook hier heeft RET maatregelen aangekondigd. Zo rijden er nu in de ochtenduren 3 extra ritten van Leidschenvveen/Nootdorp naar Rotterdam Slinge. Metrolijn E is een lijn die goed voldoet in de behoefte van reizigers. Investering in deze infrastructuur richting de toekomst is dan ook gewenst. Helaas is het niet mogelijk extra voertuigen in te zetten op metrolijn E lijn in verband met de capaciteit van de stroomvoorziening, aldus RET. Daarnaast zal de informatievoorziening op het Haagse deel verbeterd worden door het verstrekken van reisinformatie via dynamische informatieborden en door de introductie van persoonlijke omroepberichten door de metrobestuurder, waardoor hij/zij de reizigers in de metro kan voorzien van bijvoorbeeld actuele reisinformatie die op dat moment van belang is voor de reizigers. Daarnaast wil RET op dit traject de samenwerking met HTM intensiveren.

### **Keolis' interpretatie van de voorwaarden voor Geld Terug Bij Vertraging**

Het OV loket ontving enkele klachten van reizigers die van Keolis een afwijzing ontvingen op hun verzoek om geld terug bij vertraging (GTBV). Zoals een reiziger die op weg was naar Borne. Door een overwegstoring reed de trein van Zwolle naar Enschede niet verder dan Wierden, waardoor de reiziger meer dan een half uur vertraging opliep. Een andere reiziger had een uur vertraging als gevolg van een stroomstoring tussen Zwolle en Raalte.

Beiden dienden een verzoek in bij Keolis voor een vergoeding en kregen als reactie van Keolis dat de overwegstoring en de stroomstoring buiten de invloedssfeer van dit bedrijf zouden liggen. In lijn met de algemene voorwaarden zou Keolis daarom niks vergoeden. Keolis hanteert dezelfde voorwaarden als de andere spoorvervoerders, dat wil zeggen: bij een vertraging van meer dan een half uur heeft een reiziger recht op een vergoeding volgens de GTBV-regeling. In die voorwaarden staat ook dat de vervoerder niets hoeft te betalen als sprake is van overmacht, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, een staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm en sneeuw.

Omdat wij de ervaring hebben dat NS in vergelijkbare gevallen wel een vergoeding betaalt, hebben wij contact opgenomen met Keolis en hierop gewezen. Keolis ging in gesprek met collega-vervoerders en instanties over de voorwaarden en vooral over de term 'overmacht' zoals beschreven in artikel 6 van de voorwaarden. Na die gesprekken kwam Keolis tot de

conclusie dat het OV-bedrijf een andere definitie hanteerde van overmacht en dat dit niet wenselijk is. Dit leidde ertoe dat Keolis beide aanvragen voor een vergoeding alsnog betaalde. Belangrijker nog, Keolis hanteert voortaan dezelfde definitie als de andere spoorvervoerders. Het OV loket complimenteert Keolis met deze stap.

### **Buslijn 45 Voorschoten**

Het OV loket ontving een klacht namens 25 medewerkers van de Zilverfabriek in Voorschoten, dat er vaak vertragingen zijn op lijn 45 van Connexxion (die rijdt van Leiden Centraal naar de Zilverfabriek). Ook vallen er regelmatig ritten uit. De problemen doen zich vooral voor in de ochtend- en avondspits (tussen 8.32 en 8.47 uur en tussen 17.00 en 18.30 uur). De werknemers hadden het afgelopen jaar meerdere klachten bij Connexxion ingediend, maar de problemen deden zich nog steeds voor. Wij namen contact op met Connexxion en vroegen of deze situatie beter kon.

Connexxion liet ons weten dat er twee vervoerders op deze lijn zijn en dat de ritten waar het hier over gaat, worden uitgevoerd door Arriva. Volgens Connexxion waren de ritten die Connexxion uitvoerde grotendeels op tijd. Wij kregen het advies om de melding bij Arriva in te dienen. Arriva erkende dat buslijn 45 op genoemde tijden inderdaad 'standaard' gemiddeld 4 à 5 minuten te laat komt door infraproblemen en een drukke spits. "Maar", stelt Arriva, "op lijn 45 bepaalt Connexxion de rijtijden; daar hebben wij geen invloed op."

Het voelde alsof we naar het kastje naar de muur werden gestuurd. Wij namen opnieuw contact op met Connexxion. Na consultatie van een vervoerkundige van Connexxion kregen we de volgende reactie: "De rijtijden van buslijnen worden jaarlijks nagekeken en indien nodig gecorrigeerd. Hierbij wordt de maand maart als basis genomen. Als er aanleiding toe is zullen de rijtijden van lijn 45 gecorrigeerd worden."

Connexxion en Arriva erkennen beide dat er een probleem is op deze lijn. Connexxion zal Arriva vragen om problemen met de rijtijden op het Connexxion-deel rechtstreeks aan Connexxion te melden, zodat er actie ondernomen kan worden. Het OV loket is blij met deze eerste stap en hoopt dat dit leidt tot een daadwerkelijke oplossing.

## 3.2 Individuele resultaten

### Dropbox bij fietsenstalling

Eenmaal per week gebruikt een reiziger de fietsenstalling op station Bilthoven om een OV-fiets te huren. Het huren van een fiets in deze onbemande stalling is een geautomatiseerd proces: na gebruik kan men de fiets terugzetten in één van de daarvoor bestemde kluizen. Als er geen ruimte meer is om de fiets te stallen, kan de sleutel worden achtergelaten in een zogenoemde 'dropbox'. De reiziger merkte op dat er na het huren van een OV-fiets op dit station soms verkeerde afschrijvingen plaatsvinden. Hoewel hij de OV-fiets slechts een avond gehuurd had, ontving hij rekeningen voor meerdere dagen. Wij namen contact op met de NS. Na onderzoek werd de oorzaak van het probleem duidelijk. De dropbox met daarin de achtergelaten sleutels wordt niet dagelijks geleegd; daardoor worden fietsen te laat geregistreerd als zijnde teruggebracht. NS laat in een reactie weten te gaan onderzoeken of de dropboxen in de toekomst vaker geleegd kunnen worden, en of er een sleutelkluis bijgeplaatst kan worden bij onbemande stallingen waar structureel méér fietsen (en dus sleutels) in omloop zijn dan in de sleutelkluis passen. De reiziger in Bilthoven krijgt – uiteraard – zijn teveel betaalde kosten vergoed.

### Pas op, neem de juiste trap!

Een abonenthouder van NS heeft een Traject Vrij-abonnement voor het traject Lelystad – Amsterdam Bijlmer Arena. Zij reist op deze route via Amsterdam-Zuid, het door de NS-reisplanner geadviseerde overstapstation. Aan het einde van de maand komt zij er achter dat per enkele reis € 2,30 extra is gerekend ondanks haar Traject Vrij abonnement. Zij kaart dit aan bij NS, waar zij te horen krijgt dat zij op dit traject niet via Amsterdam-Zuid moet reizen, maar via Duivendrecht. Hiermee is mevrouw het niet eens; zij volgt immers het door NS gegeven reisadvies. Zij schakelt de hulp in van het OV loket en wij vragen NS waarom mevrouw toch moet betalen. NS laat weten dat het hier een specifieke situatie betreft. Waar een reis via Duivendrecht de minste reiseenheden kost (kortere afstand dus goedkoper), geeft de reisplanner een reis via Amsterdam-Zuid als advies. Omdat de reiziger op Amsterdam-Zuid via poortjes in- en uitcheckt, wordt dit station geregistreerd en worden extra kosten in rekening gebracht. NS adviseert mevrouw vanaf heden gebruik te maken van een andere trap op Amsterdam-Zuid, zodat het passeren van de poortjes niet meer noodzakelijk is. Het door mevrouw teveel betaalde saldo is bovendien terugbetaald.

Wij hopen ondertussen op een structurele, betere oplossing, zodat een reiziger niet hoeft te letten op welke trap hij of zij gebruikt. Ook zal de informatievoorziening in de reisplanner aangepast moeten worden, om reizigers bekend te maken met deze situatie. Wij hebben NS gevraagd of ze hier al actie op ondernomen hebben. Een reactie hierop hebben wij nog tegoed.

### **Belgische vervoerder nu ook geïntegreerd**

Op het traject Eijsden – Maastricht, dat onderdeel is van het hoofdrailnet, worden de diensten in opdracht van NS uitgevoerd door de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS). Een reiziger loopt op dit traject enkele malen vertraging op en besluit een verzoek tot restitutie in te dienen. De claims worden echter door NS afgewezen, waarop de reiziger besluit contact op te nemen met het OV loket.

Omdat het automatiseringssysteem van NS dat de verzoeken om geld terug bij vertraging beoordeelt (nog) niet blijkt ingesteld op een Belgische vervoerder op het traject, zijn de restitutieverzoeken in eerste instantie afgewezen. Na bemiddeling van het OV loket besluit NS per direct de openstaande verzoeken van deze reiziger goed te keuren. Ook belooft de vervoerder op zoek te gaan naar een oplossing voor de lange termijn, zodat alle reizigers op dit traject bij vertragingen de vergoeding krijgen waar ze recht op hebben. Het OV loket is tevreden met deze toezegging van NS.

## 4. Trends

Op basis van de klachten die we als ombudsman voor beter openbaar vervoer binnenkrijgen, signaleren we de belangrijkste trends. De eerste drie maanden van 2018 geven ons aanleiding dieper in te gaan op drie onderwerpen: tarieven, logistieke problemen en informatievoorziening.

### 4.1. Tarieven

In deze kwartaalrapportage besteden we aandacht aan enkele zaken die te maken hebben met de prijs van een reis. Het gaat onder andere om tariefsverhogingen naar aanleiding van de afschaffing van abonnementen en om de introductie van nieuwe abonnementen. Maar ook om de onlogische situatie dat reizigers met een abonnement soms meer betalen dan reizigers die op vol tarief reizen.

#### Afschaffen sterabonnementen Friesland

Op 1 januari 2018 zijn in Friesland met toestemming van het provinciebestuur nieuwe regionale busabonnementen ingevoerd. Voorheen hadden de concessies Zuid-Oost Fryslân en Wadden en de concessie Noord- en Zuid-West Fryslân en Schiermonnikoog eigen abonnementen voor de bus. Dat was verwarrend voor reizigers die over de concessiegrens heen reisden. In onze rapportage over het derde kwartaal van 2017 schreven wij hier al over. Het scholierenabonnement was bijvoorbeeld alleen geldig in de stads-, streek- en buurtbussen van Arriva in Noord- en Zuidwest-Friesland. Omdat scholieren ook reisden op lijnen die niet bij deze concessie hoorden, maar wel op dezelfde haltes stopten werd de korting niet altijd verleend. Daarom zijn wij blij dat de provincie en vervoerder Arriva een abonnementenpakket hebben geïntroduceerd voor heel Friesland. Een nadeel blijkt echter te zijn dat hierdoor een groep reizigers meer is gaan betalen.

*Ik ben 16 jaar en reisde vorig jaar altijd via Arriva met een sterabonnement. Hiermee was ik € 77,80 per maand kwijt om naar school te komen. Nu heeft Arriva besloten om het sterabonnement compleet uit het assortiment te verwijderen. Nu ben ik minimaal per maand € 120,00 kwijt aan het ov. Dit is toch niet normaal?*

Een andere reiziger meldde:

*Vorig jaar is onze 11-jarige dochter voor het eerst naar de middelbare school gegaan. Hiervoor heeft zij van ons een busabonnement van Arriva gekregen. Voor 1 januari 2018 had zij een sterabonnement, waarmee zij voor € 53,00 een maand heen en weer kon reizen. Wij kwamen er echter gisteren achter dat dit abonnement niet meer bestaat. Uit contact met de klantenservice van Arriva blijkt dat de goedkoopste optie nu een Altijd Vrij abonnement is. Dit*

*kost € 104,00. Voor deze bijna verdubbeling van de prijs heeft mijn dochter nu een vergroting van het reisbereik gekregen, waar we helemaal niet op zitten te wachten. Goedkopere opties zijn er niet. Voor ons is het OV dus nu al weer passé. Wij hebben besloten haar nu weer zelf te brengen. Omgerekend zijn wij daar minder geld voor kwijt dan haar met de bus te laten gaan.*

Het OV loket heeft navraag gedaan bij Arriva. Arriva wijst op de overgangsregeling voor reizigers die na de overstap op het nieuwe abonnement in 2018 op jaarbasis aantoonbaar meer dan € 50,00 extra kosten maken. De vergoeding varieert van een gratis Dal Voordeel Noord-Nederland tot korting op de aanschaf van een abonnement. Deze eenmalige overgangsregeling loopt tot eind 2018.

Het is goed dat er een overgangsregeling is, maar voor abonneerders die veel meer zijn gaan betalen, is zo'n tijdelijke regeling onvoldoende. In de onze rapportage over het derde kwartaal van 2017 was één van de aanbevelingen van het OV loket:

*'Beperk de gevolgen van nieuwe abonnementen voor individuele reizigers. Spreek een maximale tariefstijging voor reizigers af als vervoerders en concessieverleners nieuwe abonnementen ontwikkelen. Als een reiziger dan toch meer dan deze maximale prijsverhoging (voor dezelfde dienstverlening) zou moeten betalen, zorg dan voor een ruime overgangsregeling en een adequate compensatie.'*

We constateren dat er in Friesland geen maximale tariefstijging is afgesproken. Uit het advies van het Rocov Fryslân (het overleg van consumentenorganisaties) blijkt dat in de adviesaanvraag wordt uitgegaan van een budgetneutrale introductie van de nieuwe abonnementen en kilometertarieven. Dit betekent dat de gemiddelde tariefstijging voor alle reizigers samen niet meer dan 0 procent mag zijn. Het Rocov Fryslân heeft in zijn advies van 7 november 2017 op het voorstel over de tarieven 2018 van Arriva gemeld alleen positief te kunnen adviseren als blijkt dat die budgetneutraliteit inderdaad wordt gehaald. Als dit niet het geval is, wil het Rocov dat met ingang van 2019 het besluit opnieuw wordt overwogen.

Het OV loket hoopt dat goed wordt gemonitord of reizigers gemiddeld genomen inderdaad niet duurder uit zijn dan voor 1 januari 2018. En als dit onverhoopt toch het geval mocht zijn, dan kunnen het Friese provinciebestuur en Arriva een voorbeeld nemen aan Flevoland, waar de provincie eind vorig jaar (vanwege de sterke prijsstijging voor sommige groepen reizigers) terugkwam op een eerder besluit om de 2-sterabonnementen af te schaffen. Ook in Zuid-Holland kwam de provincie vorig jaar terug op een eerdere afschaffing van sterabonnementen bij Arriva.

## Tariefsverhogingen door afschaffing abonnementen Arriva

Vervoerder Arriva heeft per 1 januari 2018 in een aantal regio's nieuwe abonnementen geïntroduceerd en bestaande abonnementen beëindigd, zoals het voordelige Dal Vrij abonnement voor afgestudeerden en 65+. Dat niet alle reizigers hier blij mee zijn, blijkt uit onderstaande voorbeelden:

*Deze klacht dien ik in namens alle bejaarde mensen met een laag inkomen. Mijn vrouw en ik hebben beiden een 'Arriva Dal Vrij Bus jaar senior'-abonnement voor 14 euro per maand, tot april/mei 2018. Volgens Arriva worden deze abonnementen niet meer verlengd en moeten de bejaarden weer de normale tarieven gaan betalen. Ik ben bijna 86 en mijn vrouw is 82 jaar oud. Beiden niet meer zo goed ter been en daarom gedwongen de bus te nemen.*

*Tot mijn schrik ontdekte ik dat mijn abonnement van Arriva Zuid-Holland voor 65+ Dalvrij niet meer verlengd kan worden. Er is geen alternatief. Hierdoor ben ik – en met mij vele anderen – erg gedupeerd. Het was heerlijk om weer ergens naar toe te kunnen gaan omdat het betaalbaar was. Kunt U ervoor zorgen dat dit abonnement terug komt? De bussen rijden toch, nu heeft Arriva nog wat extra inkomen en de ouderen kunnen nog eens weg.*

Het reizigersoverleg Limburg (ROL) adviseerde Arriva in augustus vorig jaar om het abonnement voor afgestudeerden en het 65+ dalvrij-abonnement (dat slechts vijf maanden eerder was ingevoerd) niet af te schaffen. Het 65+ product werd door Arriva landelijk aangeboden en goed verkocht (20.000 reizen per maand, aldus het ROL). Het reizigersoverleg adviseerde om het product zeker twee jaar in het assortiment te houden, wat meer promotie te maken en pas daarna een beslissing te nemen over eventuele voortzetting. Arriva heeft er echter voor gekozen het abonnement toch af te schaffen, omdat er te weinig gebruik werd gemaakt van "Arriva Dal Vrij Bus jaar senior". Dit gebruik staat niet in verhouding tot de kosten van het beheer van het bestaande product, aldus de vervoerder. Daarop is er in afstemming met alle decentrale overheden besloten om dit product niet langer aan te bieden. Voor senioren (65+) geldt landelijk in bus, trein en metro standaard de leeftijdskorting van 34 procent. Daarnaast zijn er verschillende mogelijkheden voor dalkorting, waaronder Dal Voordeel Limburg Trein waarmee 65+ reizigers in de bus in de dalperiode, bovenop dalkorting, ook leeftijdskorting ontvangen en reizen met 47 procent korting. Reizigers uit Noord-Nederland, die in 2017 met minimaal drie maandabonnementen hebben gereisd, krijgen als compensatie voor de afschaffing van het 65+ abonnement, na afloop van het abonnement in 2018, eenmalig een gratis Dalvoordeel Noord-Nederland abonnement ter waarde van € 25, 00.



In Noord-Brabant heeft Arriva het Jeugdabonnement voor 16- en 17-jarigen afgeschaft, waarschijnlijk omdat mbo-studenten nu ook in aanmerking komen voor een studentenreisrecht. Uit onderstaand voorbeeld blijkt dat dit echter niet alle jongeren raakt en dat dit tot grote tariefsverhogingen kan leiden.

*Tot voor kort had mijn zoon een abonnement Brabant Jeugd maandabonnement (16-17). Dit kostte € 65,70 per maand. Dit abonnement is met ingang van 1 januari 2018 verdwenen en niet meer te verlengen. Het alternatief is een Brabant Jeugdabonnement voor 12 tot en met 18 jaar. Dit kost € 89,45 per maand, een prijsstijging van 36 procent. Deze verandering is zeer nadelig voor mensen met kinderen in de leeftijd 16 en 17 jaar die niet in aanmerking komen voor de gratis OV-kaart.*

Voor deze reizigers heeft het openbaar vervoer (en bijbehorende abonnementen) een belangrijke publieke waarde. Deze reizigers hebben vaak geen alternatief. Grote prijsstijgingen zijn daarom voor deze groep niet wenselijk. Wij snappen dat Arriva wijzigingen in het abonnementenaanbod aanbrengt. Wij vragen hierbij wel om goed in het oog te houden dat keuzes hierin niet alleen getoetst worden aan wat het de vervoerder oplevert maar ook wat het juist deze betreffende reizigers (extra) kost.

#### **Duurder uit mét dan zónder kortingsabonnement**

Het OV loket heeft op basis van binnengekomen klachten een onderzoek ingesteld naar tarieven voor treinreizigers die met twee verschillende vervoerders reizen, waarbij een deel van de reis in de spits wordt gemaakt en het andere deel van de reis erbuiten. Of andersom. Reizend met bijvoorbeeld een Dal Voordeel abonnement van de NS kan dit de merkwaardige situatie opleveren dat reizigers met een abonnement meer betalen dan ze voor de volle rit betaald zouden hebben zonder abonnement. Juist omdat ze met een kortingsproduct reizen.

*Een reis Utrecht Centraal – Hoevelaken kost € 5,67 vol tarief. Dit bedrag wordt in alle reisplanners genoemd. Het werkelijke bedrag dat een reiziger met een Dal Voordeel abonnement betaalt, die om 8.48 uur uit Utrecht vertrekt, is € 6,18. Deze prijs is als volgt opgebouwd: € 4,60 voor het traject Utrecht – Amersfoort met NS in de spits (vol tarief) en € 1,58 voor Amersfoort – Hoevelaken met Connexxion (daltarief). De reiziger betaalt 9 procent meer dan wanneer hij het volle tarief zou betalen, terwijl (of juist omdat) hij met een 40% kortingskaart reist.*

Voor het OV loket was dit aanleiding om de casus aan de betrokken vervoerders voor te leggen, in dit geval NS en Connexxion. Beide vervoerders constateren dat het inderdaad onlogisch is dat in deze situatie reizigers met een kortingsabonnement meer dan de totale ritprijs moeten betalen. Helaas constateren beide vervoerbedrijven ook dat het 'volgens het systeem' klopt en dat het op dit moment niet anders kan. De hogere prijs heeft te maken met het opknippen van de reis in twee gedeeltes, namelijk in een spits- en een dalgedeelte,

waardoor opnieuw een instaptarief moet worden betaald en een deel van de Lange Afstand Korting (LAK) verloren gaat. Het OV loket blijft het onwenselijk vinden dat er besloten is zulk soort reizen als twee aparte reizen te berekenen en dat het systeem niet in staat is om bij de laatste check-uit te herkennen dat voor de hele reis een hogere prijs wordt berekend dan het volle tarief, en daar een compensatie voor toe te passen. Wij roepen de OV-bedrijven op werk te maken van een oplossing.

Het OV loket constateert verder dat reizigers niet worden gewezen op deze extra kosten. Reisplanners vermelden niet de juiste prijs bij dit soort reizen die deels in de spits deels in het dal worden afgelegd. Dit vinden wij kwalijk. Wij roepen vervoerders en 9292 op om de juiste prijs aan het juiste reisadvies te koppelen.

### **Met losse kaartjes goedkoper uit dan met OV-chipkaart**

Een ander punt dat wij signaleren met betrekking tot tarieven is dat losse kaartjes voor een bepaalde periode (bijvoorbeeld een 1- of 2-uurskaart) soms goedkoper zijn dan wanneer reizigers met een OV-chipkaart op saldo reizen. Enkele voorbeelden:

*Het tarief voor het reizen vanaf Hoogvliet Tussenwater met de metro naar Den Haag kost met de OV-chipkaart € 6,44 voor een enkele reis. Een RET 2-uurskaart kost € 3,50. Ik voel mij als houder van een OV-chipkaart benadeeld. Het kan toch niet waar zijn, dat we allemaal verplicht worden om een OV-chipkaart te kopen, waarna mijn reis duurder blijkt te zijn dan wanneer ik een los kaartje koop?*

*Ik reis regelmatig met mijn OV-chipkaart van Zoetermeer naar Den Haag. Als ik ongeveer één uur in dezelfde lijn zit (lijn 3 of 4 Randstadrail), betaal ik met mijn OV-chipkaart gemiddeld € 4,70. Als ik in de Randstadrail een los kaartje koop dat een uur geldig is, betaal ik € 3,50. Waardoor dit verschil? Ik heb deze vraag voorgelegd aan HTM, maar men geeft geen antwoord. In plaats daarvan kreeg ik een formulier om het teveel betaalde terug te vragen. Dit is inderdaad gebeurd. Dus, men erkent dat je teveel betaalt. Maar dat betekent ook dat je voor iedere rit een teruggaveformulier moet invullen.*

Losse kaartjes met een beperkte geldigheid zijn bedoeld voor reizigers die incidenteel gebruikmaken van het openbaar vervoer, maar het is vreemd dat reizigers met een OV-chipkaart (de vaste klanten) dan meer moeten betalen, terwijl ze hetzelfde traject reizen. Uit de voorbeelden blijkt dat de HTM de reizigers 'tegemoet' komt door ze een restitutieformulier toe te sturen. Als de reiziger dat invult krijgt hij/zij het verschil terug.

Wij hebben HTM en RET gevraagd wat ze doen voor de reizigers die teveel betalen omdat ze op saldo reizen. Ook hebben we ze gevraagd of reizigers geïnformeerd worden over het feit dat ze soms beter een los kaartje kunnen kopen dan inchecken met hun OV-chipkaart.

HTM geeft aan dat het tarief van € 3,50 voor een los Uurnetkaartje is bepaald door de concessieverlener Metropoolregio Rotterdam/Den Haag (MRDH). De reiziger uit het voorbeeld maakte volgens HTM een weinig voorkomende lange reis, waardoor de prijs met de OV-chipkaart duurder uitviel dan de prijs van het Uurnetkaartje. Dit is volgens de vervoerder echt een uitzondering. Daarom heeft HTM besloten uit coulance om het verschil terug te betalen. HTM erkent dat deze reiziger, wanneer hij dit traject regelmatig aflegt, voortaan beter een los Uurnetkaartje kan kopen, wanneer hij dit traject tegen het goedkoopste tarief wil reizen. En wie wil dat nou niet? Wat de informatievoorziening betreft, laat HTM weten geen expliciete aandacht aan de situatie van het goedkopere Uurnetkaartje ten opzichte van de OV-chipkaart te besteden op de website, omdat het slechts bij een beperkt aantal trajecten voorkomt. Reizigers kunnen, aldus HTM, op de website bovendien alle vervoerbewijzen van HTM en de bijbehorende tarieven vinden.

RET geeft aan dat tarieven en het soort losse vervoerbewijzen worden vastgesteld door de MRDH en ter advies voorgelegd aan consumentenorganisaties. Op een lang traject zoals tussen station Tussenwater en Den Haag is een los kaartje inderdaad voordeliger. Andersom zijn veel ritten goedkoper als er met een OV-chipkaart wordt gereisd. Losse kaartjes zijn bedoeld om de incidentele reiziger tegemoet te komen (gemak), de prijs is voor deze reizigers niet de belangrijkste overweging. Over het algemeen betaalt de reiziger iets meer dan wanneer er met een OV-chipkaart op saldo wordt gereisd, maar in sommige gevallen is het dus andersom. Het uitgangspunt van de RET is dat iedere klant voorafgaand aan de reis kan informeren (o.a. via de reisproductenadviseur) naar tarieven die berekend worden en/of het wellicht goedkoper is om met een los kaartje te reizen. Ook kan natuurlijk altijd contact worden opgenomen met de RET Klantenservice. Het mogelijke verschil in prijs wordt door de RET niet gerestitueerd.

## **Conclusies**

Het OV loket concludeert dat de wijze waarop het tarief voor een reis tot stand komt op een aantal punten verbeterd kan worden. Reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat ze de voordeligste prijs betalen, op basis van hun keuze voor betaalwijze en eventueel reisproduct. Daarnaast is continuïteit in de hoogte van bedragen van groot belang. Dat betekent dat reizigers niet voor enorme tariefstijgingen moeten komen te staan, op het moment dat een vervoerder besluit de abonnementsvorm te wijzigen. Het OV loket is voorstander van afspraken over maximale tariefstijgingen en verzoekt concessieverleners en vervoerbedrijven hier scherp op te acteren. Scholieren en forenzen zijn veelal gedwongen OV-reizigers. Die moeten erop kunnen vertrouwen dat hun kosten voor vervoer ongeveer gelijk blijven. Het is niet uit te leggen dat er voor eenzelfde vervoerprestatie in sommige gevallen opeens veel meer betaald moet worden.

Verder concluderen we dat reizigers geregeld de dupe worden van het OV-chipkaartsysteem, dat qua tarifiering geregeld star en ondoorzichtig is. Vervoerders beroepen zich op het feit dat 'het systeem nu eenmaal zo werkt'. Deze verdediging is voor het OV loket niet alleen lastig te toetsen, maar ook fundamenteel onjuist. Systemen doen wat de makers ze laten doen.

Het is wat ons betreft onbestaanbaar dat reizigers met een kortingsabonnement voor een rit meer betalen dan reizigers die dezelfde rit zonder abonnement maken. Het is hoog tijd voor een systeem van 'best pricing', waarbij de reiziger het voordeligste tarief betaalt voor zijn of haar reis. Voor het echter zover is, ligt er een belangrijke verantwoordelijkheid bij de OV-bedrijven. Reizigers realiseren zich dit vaak niet en OV-bedrijven doen te weinig om klanten het voordeligste tarief te laten betalen.

## **4.2. Logistieke problemen**

In het eerste kwartaal deden zich op het spoor enkele opvallende logistieke problemen voor. Deze problemen komen voort uit keuzes die door vervoerders werden gemaakt, waarbij naar de mening van het OV loket het belang van de reizigers niet altijd voorop staat. Soms gaat het om beslissingen naar aanleiding van een verstoring of uitval van treinen of bussen. Soms ook om fundamenteelere besluiten om bijvoorbeeld een station met poortjes af te sluiten, terwijl de inrichting van het station zich hiervoor niet leent. En dan is er nog de storm van 18 januari die een groot deel van het treinverkeer stillegde, waardoor reizigers strandden en soms verstoken van goede informatie in de kou achterbleven.

### **Station Duivendrecht geschrapt vanwege evenementen Amsterdam RAI**

Tijdens de vakbeurs Horecava van 8-11 januari 2018 en de Huishoudbeurs van 17-25 februari 2018 koos NS ervoor enkele Intercitytreinen niet te laten stoppen op station Duivendrecht, maar op station Amsterdam RAI. Het ging om de trajecten Lelystad - Dordrecht en Enschede - Hoofddorp. Op deze manier konden de grote aantallen bezoekers makkelijker de RAI bereiken. Dit betekende echter voor 15.000 treinreizigers die dagelijks in- en uitstappen op station Duivendrecht langere reistijden (oplopend tot 30 minuten) en soms ook extra kosten. Reizigers konden vanaf Amsterdam RAI met een sprinter of metro terug naar Duivendrecht reizen of op een eerder station uitstappen en dan een sprinter, metro of bus nemen naar Duivendrecht. Reizigers met een trajectabonnement naar Duivendrecht kregen van tevoren een mailtje waarin het tijdelijke schrappen van Duivendrecht werd aangekondigd. NS had wel een compensatie bedacht voor hun vaste reizigers, maar veel klanten vonden deze compensatie onvoldoende, zo bleek uit klachten die wij hierover ontvingen.

*Ik kreeg als abbonementhouder een mailtje van de NS dat er tijdens de Huishoudbeurs geen Intercity stopt op Duivendrecht. Een paar weken geleden was dit ook al zo met de Horecava. Als abbonementhouder ben ik de pineut omdat NS de paar extra klanten wil scoren, die het te moeilijk vinden om via Zuid of Duivendrecht te reizen. Ter compensatie kan ik een hoesje krijgen voor een telefoon (die van mij zit er niet bij), een ontbijtje (ik ontbijt thuis met mijn gezin) of een (verlopen!) eersteklaskaart. Als NS echt een gebaar wil maken, laat dan alle vaste reizigers op Duivendrecht vijf dagen van hun abonnement vergoed krijgen. Maar nog liever wil ik gewoon een trein die rijdt.*

*Weer stoppen de Intercity's van 17-25 februari niet op station Duivendrecht. De abbonementhouders worden opgeofferd voor Huishoudbeursbezoekers. Alle extra kosten (omreizen via Amsterdam Zuid) of de extra reistijd (1 uur per dag) zijn nergens te verhalen. Op het beloofde cadeautje zit ik niet te wachten, maar wel op een betrouwbaar openbaar vervoer dat zijn klanten serieus neemt.*

In voorgaande jaren maakte NS ook weleens de keuze om Intercity's een extra stop te laten maken op Amsterdam RAI, maar dat ging niet ten koste van een stop op Duivendrecht. Door de invoering van de tienminutentrein tussen Amsterdam en Eindhoven is er minder ruimte op het spoor, dat ook gedeeld moet worden met Sprinters en goederentreinen, aldus NS. Dit zou de reden zijn dat de trein niet meer zowel op Duivendrecht als op Amsterdam RAI kan stoppen. Wij vroegen NS of het ook nodig was om de hele dag station Duivendrecht over te slaan, ook in de ochtendspits en 's avonds laat, als de Huishoudbeurs gesloten is. Wij suggereerden om buiten de openingstijden van de beurs de gewone dienstregeling aan te houden. Een terecht punt, aldus NS. Daarom gaat NS voor 2019 de extra stops alleen tijdens de openingstijden van evenementen in de RAI uitvoeren. Welke evenementen dit zijn, wordt met RAI overlegd.

Natuurlijk is het goed dat een vervoerder rekening houdt met evenementen en dan zorgt voor extra capaciteit op het spoor. De 'oplossing' om een station als Duivendrecht met zoveel dagelijkse reizigers voor meerdere dagen uit de dienstregeling te halen, is volgens het OV loket echter niet klantvriendelijk. NS wist dat daarmee veel vaste reizigers (vanaf en naar Duivendrecht) werden gedupeerd. De compensatie in de vorm van cadeautjes was onvoldoende. NS had het belang van de vaste reizigers zwaarder mee moeten laten wegen.

Klanten van NS die door het overslaan van Duivendrecht extra kosten hebben gemaakt, kunnen contact opnemen met NS en deze kosten declareren. Dat is goed nieuws. Wij adviseren NS wel om hier richting de reizigers meer ruchtbaarheid aan te geven en zo 'n declaratieregeling uit zichzelf aan te bieden aan de betreffende reizigers. Nu maakte NS dit gebaar pas nadat veel reizigers en consumentenorganisaties hierover reclameerden en moeten reizigers zelf actief de kosten declareren.

NS heeft ons laten weten dat het voor de Dienstregeling 2019 mogelijk lijkt om zowel op Duivendrecht als ook op Amsterdam RAI te stoppen, wanneer dit voor specifieke evenementen noodzakelijk is. Dit is wel afhankelijk van de definitieve capaciteitsverdeling in augustus 2018 van o.a. de goederentreinen op de A2-corridor. We hopen dat NS er alles aan zal doen om dit inderdaad mogelijk te maken.

### **Amsterdam Sloterdijk sluit de poortjes, met alle gevolgen...**

Net als op veel andere stations zijn ook op Amsterdam Sloterdijk de poortjes definitief gesloten. De manier waarop station Sloterdijk is gebouwd en de poortjes zijn geplaatst, brengt met zich mee dat sommige reizigers poortjes moeten passeren als ze op dit station overstappen. Deze situatie blijkt ook voor te komen op de stations Almere Centrum, Amsterdam Zuid, Amsterdam Bijlmer ArenA, Amsterdam Muiderpoort, Hilversum en later dit jaar Den Haag.

In principe zou dat geen probleem moeten zijn, omdat twee jaar geleden gekozen is voor het 'van rit naar reis' principe, waarbij ook bij tussentijds uit- en inchecken (binnen 35 minuten) de hele reis bij NS als één reis wordt berekend. Uit klachten is echter gebleken dat bij reizigers die op saldo reizen (inclusief abonneementhouders met Dal Voordeelabonnement) soms extra geld wordt afgeschreven van de OV-chipkaart.

Het gaat om de trajecten Den Haag – Alkmaar en Haarlem – Alkmaar. In beide gevallen loopt de snelste route volgens de NS-reisplanner soms via de Kennemerlijn (Velsertunnel) en soms via Amsterdam Sloterdijk, met een overstap aldaar. De route via Sloterdijk is in afstand langer. Als gevolg van het extra uit- en inchecken op het overstapstation wordt een hoger aantal tariefeenheden berekend dan men eigenlijk zou moeten betalen voor de reis.

*Door de gedwongen overstap op Sloterdijk, richting Haarlem naar Alkmaar, betaal ik nu op één rit opeens € 1,60 euro meer dan wanneer ik zonder de poortjes te passeren reis (van Alkmaar naar Haarlem). Hoeveel reizigers worden zo benadeeld? NS betaalt het verschil terug, maar wat een gedoe!*

Het OV loket heeft dit probleem bij NS onder de aandacht gebracht. NS wijst erop dat deze situatie was voorzien als één van de mogelijke effecten door de omzetting van het rit- naar reisprincipe. Daarom heeft NS als 'oplossing' op station Sloterdijk een looproute voor reizigers bedacht, waardoor reizigers kunnen overstappen zonder poortjes te hoeven passeren. Hiervoor moeten reizigers twee trappen omhoog naar een hoger gelegen perron en dan via een andere trap weer afdalen naar het perron waar ze moeten zijn. Dit betekent een behoorlijk stuk omlopen om geen extra kosten te hoeven maken en mogelijk de aansluiting missen. Duidelijke informatie hierover op het station blijkt (ook na eigen onderzoek ter plaatse) niet goed aanwezig.

NS meldt ons dat reizigers op deze overstaproute, worden geattendeerd door spandoeken en posters op Amsterdam Sloterdijk. Reizigers die zich melden bij de klantenservice krijgen van NS een plattegrond met daarop de poortvrije overstaproute. NS heeft bovendien een speciale webpagina in het leven geroepen met informatie ([www.ns.nl/sloterdijk](http://www.ns.nl/sloterdijk)). Reizigers die door deze extra overstap teveel hebben betaald kunnen dit bedrag terugvragen bij de klantenservice.

Het OV loket waardeert het dat NS aangeeft dat reizigers beter geïnformeerd worden over de situatie op Sloterdijk en dat NS zorgt voor voldoende restitutiemogelijkheden. Toch zorgt deze situatie nog steeds voor veel ongemak bij reizigers en vindt het OV loket het onterecht dat deze logistieke warboel voor rekening van de reizigers komt. Een optie zou zijn om één poortje open te zetten voor overstappers of een automatische compensatie of een korting op trajectabonnementen waarbij het zichtbaar is dat reizigers op station Sloterdijk tussentijds hebben uit- en ingecheckt. NS laat weten dat men momenteel in gesprek is met de consumentenorganisaties in het Locov over dit onderwerp. Het OV loket hoopt op een snelle en reizigersvriendelijke oplossing.

#### **Vervangend vervoer; wie betaalt de extra kosten?**

Als treinen uitvallen (bijvoorbeeld door stroom- of wisselstoringen) wordt soms vervangend vervoer ingezet. Om tijd te besparen rijden vervangende bussen niet altijd langs alle stations die de trein anders wel zou aandoen. Ook komt het voor dat een station wordt overgeslagen omdat het lastig is daar bussen te laten stoppen en vertrekken. Reizigers kunnen een beroep doen op de regeling Geld terug bij vertraging, maar hoe zit het met de extra kosten die ze maken?

Een voorbeeld. Een reiziger wil met de trein naar Arnhem Velperpoort, maar de trein rijdt niet verder dan Arnhem Centraal. NS zet vervangende bussen in, maar die stoppen niet op station Velperpoort. De bussen stoppen wel op het eerstvolgende station Arnhem Presikhaaf. De NS-klant moet nu een bus nemen om op haar bestemming Arnhem Velperpoort te komen. Hierdoor is ze duurder uit, want normaal reist ze het hele traject op haar NS-abonnement. De reiziger dient een klacht in en vraagt de gemaakte extra kosten terug. NS wijst dit af en zegt dat bij tijdelijk vervangend vervoer soms ervoor gekozen wordt om bepaalde stations niet aan te doen om de reistijd niet te lang te maken. Dat laatste is wellicht te begrijpen, maar het OV loket vindt het onredelijk de kosten van een dergelijke keuze neer te leggen bij de reiziger. Normaal gesproken wijzen de algemene voorwaarden van vervoerders de aansprakelijkheid voor gevolgschade af, maar in dit geval vinden wij dat klanten die extra kosten moeten maken om op hun eindbestemming te komen, gecompenseerd moeten worden. We hebben de reiziger in dit concrete geval gevraagd

gegevens over de reis en de extra kosten die zij heeft gemaakt naar ons toe te sturen. Dan zullen we haar klacht voorleggen aan NS.

Wij vragen NS en andere vervoerders redelijk te zijn in dit soort situaties. Zorg dat abonneementhouders, de vaste klanten, gecompenseerd worden. En zet duidelijk op de website dat reizigers gemaakte extra kosten terug kunnen vragen.

### **Storm op 18 januari; hoe ging NS ermee om?**

Vanwege een te verwachten zware storm op 18 januari kondigt NS al op 17 januari aan een aangepaste, uitgedunde dienstregeling te gaan rijden. Dat betekent dat er veel treinen zullen uitvallen. Verder wordt reizigers geadviseerd de reisinformatie goed in de gaten te houden. Vanwege de bijzondere weersomstandigheden hebben reizigers er wel begrip voor dat NS een aangepaste dienstregeling rijdt. Maar waarom zijn de treinen die wel rijden niet verlengd en in een enkel geval zelfs nog korter dan normaal? Dat leidde tot diverse klachten, waarvan onderstaand een voorbeeld.

*Ik kan begrijpen dat NS de dienstregeling aanpast op het moment dat de weersvoorspellingen daar om vragen. Gisteren ben ik daarover geïnformeerd en dat werkt prettig, want dan ik mijn reis daarop aanpassen. Wat ik niet kan begrijpen is dat ik in een veel te kleine trein moest staan. De trein van 8.24 uur vanuit Dordrecht richting Rotterdam is altijd een lange trein. Vandaag rijden er minder treinen en dan ook nog zo kort.*

De storm bereikt zijn hoogtepunt rond het middaguur. Er is veel schade door bomen op het spoor, problemen met bovenleidingen et cetera. Daarom besluit NS al het treinverkeer stop te zetten. Dit leidt tot ongemak voor veel reizigers. Ook blijkt de informatievoorziening aan de reizigers niet overal even duidelijk te zijn. Volgens de NS reisplanner rijden er nog treinen, terwijl in de praktijk het treinverkeer in het hele land is stilgelegd.

*Ik keek gisteren op de NS-app om te zien of er treinen reden. Dit was het geval. Daarom ging ik naar het station. Daar aangekomen bleek dat geen enkele trein reed. Het omroepbericht verwees naar de website van NS, die niet klopte. Door de slechte informatievoorziening ben ik voor niets naar het station gekomen. Ik snap dat de treinen niet konden rijden, maar NS moet dan wat nog wel mogelijk is, goed doen: de reiziger van goede informatie voorzien.*

De mensen die stranden op de stations kunnen soms via streekbussen vertrekken of worden met auto's opgehaald door familie of kennissen. Dit leidt tot lange files onder andere bij station Utrecht. Ook door de op Twitter gebruikte hashtag #stormpoolen kunnen sommige reizigers een lift vinden en toch thuiskomen. Anderen brengen meerdere uren door op vaak koude stations of gaan naar een hotel.



*Donderdagochtend 18 januari moest ik naar mijn werk voor een korte bespreking. Goed opgelet of de treinen reden. Dat bleek het geval. Ik reisde van Apeldoorn Osseveld naar Deventer. Daarna verder met de bus. Ik keerde iets voor 13.00 uur terug op station Deventer. Alle treinverkeer was gestaakt. De NS bleek zo klantvriendelijk om in de treinen naast de perrons de verwarming uit te schakelen. Het was in de treinen 5 graden, net als buiten. Hoewel ik slecht ter been ben, heb ik van 13.00 tot 17.30 uur rondjes gelopen op het station in Deventer. Gelukkig werd ik na deze gijzeling van viereneenhalf uur (zo voelde het namelijk) bevrijd door mijn vriendin die mij vanuit Apeldoorn met de auto kon ophalen na afloop van haar werk.*

Een reiziger geeft een tip die we hier nog graag willen vermelden:

*Leermoment voor NS: ook in Duitsland is het treinverkeer stilgelegd vanwege de storm. Op de stations worden 'Aufenthaltszüge' neergezet, waar de gestrande reizigers comfortabel, warm, voorzien van een drankje en een bord eten kunnen blijven zitten.*

Later op de avond gaan de treinen weer mondjesmaat rijden. NS zet in de nacht van donderdag op vrijdag bussen in om gestrande reizigers te vervoeren.

Samenvattend: reizigers hebben begrip voor de maatregelen die getroffen zijn in verband met het slechte weer. Hierbij willen wij niet onvermeld laten dat honderden mensen van NS, ProRail en andere organisaties die dag en nacht keihard hebben gewerkt om de stremmingen op het spoor zo snel als mogelijk op te lossen. Punten van aandacht voor een volgende keer zijn er toch ook:

- Zorg bij een van tevoren aangekondigde uitgedunde dienstregeling dat de treinen die wel rijden iets langer zijn of tenminste zo lang zijn als normaal
- Zorg ervoor dat de informatievoorziening gelijklopend en adequaat is. Als wordt omgeroepen dat er geen treinen meer rijden, moet dat ook zo in de reisplanner en op de website van NS staan.
- Zorg op stations voor meer voorzieningen voor mensen die stranden en soms uren op een koud station of in een koude trein moeten doorbrengen. Denk hierbij aan dekens, maaltijden, bedjes, stoelen.

### 4.3. Informatievoorziening bij verstoringen of logistieke problemen

Juiste en tijdige reisinformatie is voor iedere reiziger van groot belang. Wanneer vertrekt mijn trein, tram, bus of metro? En vanaf welke halte of welk perron begint mijn reis? In de reguliere dienstregeling gaat het verstrekken van dit soort basisinformatie vaak uitstekend. Echter, als er – door vertraging, rituitval of andere ongemakken – wordt afgeweken van het vaste schema, ontstaat een uitdaging voor vervoerders. Hoe spelen zij hier op in, en welke mogelijkheden voor flexibele informatieverstrekking zijn er?

Onder informatievoorziening verstaan wij alle vormen van informatieverstrekking over het vertrek, de duur, de prijs en de eventuele wijzigingen van een reis in het openbaar vervoer. Het OV loket signaleert op dit vlak een flinke reeks verbeteringen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd door vervoerbedrijven. Aan het einde van dit hoofdstuk zullen wij hiervan enkele voorbeelden geven. Desondanks ontvangen wij nog geregeld klachten over gebrekkige informatievoorziening, na bijvoorbeeld het uitvallen van een rit of bij de inzet van vervangend vervoer.

#### Trein

Het merendeel van de bij het OV loket binnengekomen klachten over informatievoorziening had betrekking op reizen met de trein. De aard van deze klachten is divers. De meest voorkomende klacht is gebrekkige informatievoorziening na verstoring van de dienstregeling. Hierbij kunnen verschillende problemen optreden: een uitgevallen rit wordt niet doorgegeven, waardoor reizigers tevergeefs staan te wachten. Of het is niet duidelijk hoelang een verstoring van de dienstregeling duurt, waardoor reizigers niet weten of ze naar alternatieven moeten zoeken. En soms is het niet duidelijk wat de alternatieven zijn.

Ook ontving het OV loket verschillende klachten over informatievoorziening rondom vervangend vervoer.

*Op deze dag was de lijn Den Haag/Rotterdam – Utrecht ernstig verstoord. De informatie van NS was eveneens ernstig verstoord. Urenlang vermeldde NS Extra de meest absurde adviezen, zoals: Den Haag – Gouda – Alphen – Woerden – Utrecht. De voor de hand liggende omreis Den Haag – Amsterdam Zuid – Utrecht verscheen pas uren later.*

Perronwijzigingen en het overslaan van een station zijn op zichzelf al vervelende problemen. Als de informatievoorziening hierover ook nog eens misgaat, zorgt dit voor frustrerende situaties voor de reiziger. De volgende klacht gaat over het (herhaaldelijk) overslaan van station Almere Buiten.

*Ik ben directeur op het MBO College Almere, gelegen naast station Almere Buiten. Al tijdens krijgen wij signalen van studenten en medewerkers dat het regelmatig voorkomt dat station Almere Buiten wordt overgeslagen. Vaak wordt dit niet gemeld, of pas na het instappen in de trein. Hierdoor komen studenten of docenten te laat op school, wat een ongelofelijk grote impact heeft op het verdere verloop van de dag. Dagelijks stappen honderden mensen uit op station Almere Buiten op weg naar onze school. Graag zouden wij zien dat de NS hierin beter communiceert (vooraf op de voorliggende opstapstations) en het overslaan van dit cruciale en veelgebruikte station voortaan achterwege laat.*

NS meldt ons dat het afwijken van de reguliere dienstregeling – en dus het overslaan van Almere Buiten door de Intercity Lelystad – Schiphol terwijl deze er wel moet stoppen conform dienstregeling – niet de bedoeling is. Dit gebeurt soms per ongeluk, omdat de ene Intercity-trein (2x/uur) hier volgens de dienstregeling wel moet stoppen en de andere Intercity-trein (2x/uur) hier volgens dienstregeling niet moet stoppen. NS geeft aan het heel vervelend te vinden dat Almere Buiten per ongeluk is overgeslagen. Naar aanleiding van meldingen hiervan heeft NS het station Almere Buiten extra bij het rijdende personeel onder de aandacht gebracht. De indruk van NS is dat hierdoor deze vergissing veel minder voorkomt en dat het nu goed gaat. NS zal het blijven monitoren. Het OV loket is blij dat NS deze situatie onder de aandacht van het rijdende personeel heeft gebracht en hoopt dat hiermee een blijvende oplossing is gecreëerd. Ook wij zullen deze situatie blijven volgen en indien nodig weer bij NS aan de bel trekken.

### **Bus, metro, en tram**

Naast de klachten over de informatievoorziening over treinvervoer, kreeg het OV loket ook klachten binnen over gebrekkige informatie over bus-, metro- en tramritten. Het komt voor dat een rit uitvalt, maar dat dit niet wordt vermeld in de reisplanner en/of op de digitale borden. Ook komt het voor dat er helemaal geen reisinformatie beschikbaar is bij de haltes.

*Bij de halte Heidelberglaan in Utrecht staat aan de ene kant nog steeds geen reisinformatie, waardoor ik daar bus 12 van U-OV heb gemist. Die ging blijkbaar van de andere kant (waar hij niet zou moeten gaan) zonder dat dit stond aangegeven. Wat is dan de moeite om even een bordje of iets op te hangen om aan te geven dat vanaf datum x tot datum y ALLE bussen van de andere kant rijden?*

U-OV geeft aan dat in de periode waarover deze klant klaagt het haltegebied verbouwd werd. Aan de buitengebruik zijnde busbaan stonden de DRIS-borden (de borden die actuele reisinformatie geven) nog aan, terwijl de bussen op de tijdelijke busbaan daar parallel aan reden. De halte richting P+R lag daardoor rug aan rug met de oude (niet in niet in gebruik zijnde) halte richting Utrecht CS. 'De situatie was duidelijker geweest als die DRIS eerder was verplaatst door de Provincie Utrecht. De DRIS bevond zich daarnaast midden op een bouwterrein wat ons niet de mogelijkheid gaf om deze af te plakken', aldus U-OV.

De vervoerder liet verder weten dat op de tijdelijke halte wel informatie hing. Kennelijk was deze voor betreffende reiziger niet duidelijk of niet voldoende zichtbaar. U-OV heeft toegezegd deze klacht mee te nemen in de evaluatie.

Ook vervelend zijn situaties waarbij vervoerders hun informatievoorziening ineens wijzigen, zoals onlangs bij EBS gebeurde.

*Met ingang van de nieuwe dienstregeling plaatst EBS geen haltevertrektijdstaten (die wel op de haltes hangen) meer op de website, terwijl EBS dat wel deed sinds het begin van de concessie in 2011. Ik heb EBS hierover een e-mail gestuurd, maar het antwoord was dat het niet ging gebeuren. Vervolgens heb ik het volgende gemeld: 'Volgens het Programma van Eisen Concessie Waterland 2011 par. 11.3 van de toenmalige Stadsregio Amsterdam, moet de concessiehouder de haltevertrekstaten uiterlijk vier weken voor de wijziging van de dienstregeling op de website hebben staan.' EBS antwoordde echter weer afwijzend. Het gaat om de vertrekstaten die op de haltes hangen en ongetwijfeld van een digitaal bestand zijn geprint. Het moet dus eenvoudig zijn om deze staten ook op de website te plaatsen. Het is voor veel mensen, vooral ouderen, prettig als je vooraf thuis kunt bekijken hoe laat je op de bushalte moet staan en dus niet op de halte aankomt als de bus bijvoorbeeld net weg is.*

EBS heeft in een reactie laten weten dat de haltevertrekstaten door een technisch probleem niet meer op de website vermeld worden. Het technische probleem is binnenkort verholpen, waarna EBS alle haltevertrekstaten voor de nieuwe dienstregeling (die 22 juli ingaat) weer op de website zal tonen. Tot die tijd wijst EBS er op haar site wel op dat reizigers via het contactformulier een haltevertrekstaat op kunnen vragen. Fijn dat op die manier wel een oplossing is gecreëerd.

## **9292**

Voor veel reizigers is 9292 een frequent gebruikte applicatie voor het plannen van een reis; met behulp van deze site en de bijbehorende app zijn al veel geslaagde reizen gemaakt. Dat echter ook fouten optreden, blijkt uit wat klachten die het OV loket heeft ontvangen.

*Als ik bij een normale halte intyp hoe ik bij Leiden CS moet komen, krijg ik de mededeling dat ik eerst naar station Lammenschans moet lopen (in weekeinden en tijdens vakanties). Als ik bij 9292OV vraag of dit klopt, krijg ik na lang aanhouden de mededeling dat dit wordt uitgezocht. Veel navragen en vele maanden later komt nog steeds geen antwoord. Het probleem is echter niet opgelost. Mijn vraag is: waarom wordt deze vreemde programmering niet gewijzigd? Het betreft halte Rosenburch, waar omheen ook vele ouderenflats zijn. Veel mensen gebruiken deze halte, alle dagen van het jaar.*

Bovenstaande klacht is door het OV loket doorgestuurd naar 9292, waarop de reactie kwam dat het probleem niet meer speelt; de halte verschijnt weer in het reisoverzicht. Bij controle

door het OV loket bleek dit ook te kloppen. De reiziger klaagde ook over het lang uitblijven van een reactie. Hierop werd door 9292 gesteld dat de reiziger inderdaad een reactie had moeten krijgen, maar dat de klacht blijkbaar niet was opgepakt wegens drukte; 9292 heeft beterschap beloofd.

De 9292-organisatie geeft verder te kennen dat reizigers meer invloed willen uitoefenen op hun reis. Nieuwe mogelijkheden die hierbij passen zijn momenteel in ontwikkeling. Zo wordt de mogelijkheid tot het toevoegen van fietsen als reisoptie inmiddels onderzocht.

### **(Digitale) ontwikkelingen in de informatievoorziening**

Als het gaat om informatievoorziening signaleert het OV loket diverse positieve ontwikkelingen. Steeds meer vervoerders lanceren nieuwe applicaties waarmee reizigers de actuele situatie van een reis kunnen checken. Ook zien we steeds nieuwe initiatieven van vervoerders waarmee ze trachten via informatievoorziening het reisgemak te verhogen. De NS Extra app van NS biedt steeds meer faciliteiten. Het is nu al mogelijk om meest recente reisinformatie te zien en live te zien waar de treinen nu rijden. Daarnaast heeft deze NS Extra app sinds kort een 'zitplaatsenzoeker'. Met deze functie kunnen reizigers zien waar nog lege plaatsen in de trein zijn. Dit zou moeten voorkomen dat reizigers onnodig moeten staan terwijl er nog zitplekken beschikbaar zijn. Momenteel wordt de functie getest op het traject Arnhem – Den Bosch. Een andere mooie functionaliteit is dat reizigers een berichtje krijgen via deze app als ze niet hebben uitgecheckt.

### **Conclusie:**

Het kan niet vaak genoeg gezegd worden. Goede informatie voor en tijdens de reis is essentieel om tevreden reizigers te krijgen. Door de techniek is het steeds vaker mogelijk om actuele informatie te tonen, zoals via DRIS-borden en apps van de vervoerder. Waar naar de mening van het OV loket nog wel een slag gemaakt kan worden is het verbeteren van de informatievoorziening bij vertragingen, werkzaamheden, uitval en verstoringen. Geregeld blijkt nog dat in deze situaties reizigers te maken hebben met te weinig of tegenstrijdige informatie. Bedien de reizigers op dit soort momenten via de verschillende kanalen met goede informatie die up-to-date is en gelijkloidend. Zorg ervoor dat reisplanners dezelfde informatie geven als het personeel en de omroepers en de dynamische halteborden.

## 5. Cijfers januari – maart 2018

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het eerste kwartaal van 2018 bij het OV loket zijn ingediend. De onderwerpen die in hoofdstuk 4 van deze rapportage al aan bod zijn gekomen, laten we hier buiten beschouwing.

Dit kwartaal werden 770 klachten ingediend. Dat is minder dan in dezelfde periode in 2017. Een oorzaak is dat wij in dit kwartaal, vergeleken met dezelfde periode in 2017, aanzienlijk minder klachten ontvingen over de dienstregeling en dienstuitvoering van vervoerders. De klachten over de dienstuitvoering en dienstregeling van vervoerders zijn meer dan gehalveerd ten opzichte van dezelfde periode vorige jaar. In het eerste kwartaal van 2017 ontvingen wij nog veel klachten over de nieuwe concessie Limburg, die in december 2016 was ingegaan, en over de vele wijzigingen in de dienstregeling van NS (eveneens ingegaan in december 2016).

Wanneer we kijken naar het totaal aantal klachten per maand, zien we net als in voorgaande jaren in het eerste kwartaal een piek in januari en daarna een daling van de klachten in februari en maart.

**Tabel 1. Klachten per categorie**

Klachten per categorie per maand	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	5	2	3	10	1,3 %
Dienstregeling	36	20	27	83	10,8 %
Dienstuitvoering	138	116	86	340	44,2 %
Informatievoorziening	14	8	6	28	3,6 %
Personeel	9	10	10	29	3,8 %
Station- en haltevoorziening	17	9	18	44	5,7 %
Veiligheid en overlast	5	7	4	16	2,1 %
Vervoerbewijs	78	60	59	197	25,6 %
Vervoermiddel	9	6	8	23	3,0 %
<b>Totaal</b>	<b>311</b>	<b>238</b>	<b>221</b>	<b>770</b>	

In tabel 1 is het absolute aantal klachten weergegeven.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	Totaal	%
9292	2	2	2	6	0,7 %
Arriva	51	25	28	104	12,9 %
Breng	5	7	4	16	2,0 %
Connexxion	30	21	11	62	7,7 %
EBS	7	1	1	9	1,1 %
GVB	2	3	9	14	1,7 %
Hermes	1	1	3	5	0,6 %
HTM	3	6	4	13	1,6 %
Keolis Nederland	24	23	21	68	8,5 %
Klantenservice OV-chipkaart	14	10	13	37	4,6 %
NS	148	130	110	388	48,3 %
NS International	7	3	5	15	1,9 %
OV Algemeen	6	3	2	11	1,4 %
OV-fiets	3	0	1	4	0,5 %
Qbuzz	5	4	2	11	1,4 %
RET	9	7	6	22	2,7 %
U-OV	9	3	7	19	2,4 %
<b>Totaal</b>	<b>326</b>	<b>249</b>	<b>229</b>	<b>804</b>	

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.

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	6	0	0	0	0	0	6	0,7%
Arriva	4	13	42	3	5	6	2	3	26	104	12,9%
Breng	0	4	6	1	1	0	1	0	3	16	2,0%
Connexxion	0	18	23	1	3	4	3	4	6	62	7,7%
EBS	0	1	6	2	0	0	0	0	0	9	1,1%
GVB	1	0	4	0	0	1	2	1	5	14	1,7%
Hermes	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0,6%
HTM	1	0	1	1	1	0	0	0	9	13	1,6%
Keolis Nederland	2	7	31	1	2	3	1	3	18	68	8,5%
KS OV-chipkaart	1	0	0	4	0	0	1	0	31	37	4,6%
NS	2	41	196	10	10	27	5	12	85	388	48,3%
NS International	0	3	2	0	0	0	0	0	10	15	1,9%
OV Algemeen	0	0	7	0	0	0	0	0	4	11	1,4%
OV-fiets	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0,5%
Qbuzz	0	2	5	0	3	0	0	0	1	11	1,4%
RET	0	0	7	0	1	4	0	0	10	22	2,7%
U-OV	0	1	11	0	3	0	2	0	2	19	2,4%
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>90</b>	<b>346</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>210</b>	<b>804</b>	

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

Tabel 3 geeft een overzicht van het soort klachten (ingedeeld in categorieën) per vervoerder. De categorieën waarin in het eerste kwartaal van 2018 de meeste klachten werden geregistreerd, zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs, op redelijk grote afstand gevolgd door de categorie dienstregeling. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden verderop in deze rapportage uitgesplitst per trefwoord in tabel 4.



## Dienstuitvoering

In totaal werden er 346 klachten ingedeeld in de categorie dienstuitvoering. De trefwoorden die het vaakst aan deze klachten werden toegekend zijn: uitgevallen ritten, vertraging en informatievoorziening, gevolgd door capaciteit, station/halte overslaan en restitutie. De meeste klachten gaan over NS. Trajecten waarover relatief veel werd geklaagd zijn Zwolle – Utrecht, Lelystad – Duivendrecht/Amsterdam en Den Haag – Rotterdam/Dordrecht. Hieronder enkele voorbeelden:

*De laatste weken zijn er veel storingen op het traject Zwolle – Utrecht. Ook nu weer sein/wisselstoringen. Daarnaast wordt constant met oude treinen gereden, waaraan telkens mankementen zijn. Gisteren was de trein van 7.37 uur uit 't Harde te laat. Bovendien was de trein zo kort dat de mensen in Nunspeet al moesten staan. Niet normaal!*

*Vandaag is het weer raak. Werkzaamheden tussen Den Haag en Dordrecht, met minder frequente treinen tot gevolg. Treinuitval komt vaker voor op dit traject en werkzaamheden ook. Maar het valt me op dat nergens op station Rijswijk wordt gecommuniceerd dat er werkzaamheden zijn of dat hierover vooraf wordt gecommuniceerd. Schandalig en frustrerend.*

Van de stads- en streekvervoerders ontving het OV loket in de categorie dienstuitvoering de meeste klachten over Arriva, Keolis en Connexxion. Er werd geklaagd over uiteenlopende lijnen en trajecten. Klachten over de dienstuitvoering worden door het OV loket samen met overige klachten via maandelijkse overzichten doorgestuurd naar de betreffende vervoerders. Als er meerdere klachten over een bepaald traject worden ingediend, zoals dit kwartaal bijvoorbeeld over het overslaan van station Duivendrecht (besproken in hoofdstuk 4 van deze rapportage), dan leggen wij deze apart voor aan de vervoerder.

De klachten in de categorie dienstuitvoering waaraan het trefwoord restitutie is toegekend, gaan in de meeste gevallen over geld terug bij vertraging. Deze klachten neemt het OV loket individueel in behandeling als de reiziger er met de vervoerder niet uitkomt en wij vinden dat de reiziger een punt heeft. Zie hiervoor ook hoofdstuk 3 (Resultaten) van deze rapportage, waarin twee voorbeelden zijn opgenomen over dergelijke klachten, waarbij het OV loket succesvol heeft kunnen bemiddelen.

## **Verkeerde halterregistratie**

Er gaat soms iets mis met de in- en uitcheckapparatuur op stations of in het vervoermiddel. Het OV loket ontving klachten van reizigers bij wie teveel saldo was afgeschreven van de OV-chipkaart doordat een verkeerde halte geregistreerd was tijdens de reis. Dit gebeurde bijvoorbeeld op de Randstadrail van HTM.

*Ik ben met mijn familie naar Den Haag gereisd tussen Oosteinde en Kalvermarkt. We hebben allemaal op tram 16 om 15.16 uur ingecheckt. Mijn jongste zoon, mijn vrouw en ik waren goed geregistreerd, maar mijn oudste zoon was geregistreerd alsof hij op Lage Veld had ingecheckt en dus heeft hij te veel betaald. Ik heb een klacht bij HTM ingediend, maar ze hebben een onbevredigend antwoord gegeven en hebben niet de fout met de incheck gecorrigeerd.*

In november 2017 hebben we eenzelfde soort klacht ontvangen, die we destijds hebben voorgelegd aan HTM. De vervoerder liet ons toen weten dat het inderdaad kan gebeuren dat gegevens niet altijd juist zijn, omdat de apparatuur wordt aangestuurd via GPS. De melding zou worden doorgegeven aan een andere afdeling van HTM, die de kwestie zou onderzoeken. De teveel betaalde kosten van de reiziger werden vergoed. Het vreemde aan bovenstaand voorbeeld is dat vier personen uit hetzelfde gezin dezelfde reis hebben gemaakt, maar dat slechts bij één persoon een verkeerde halte was geregistreerd. Naar aanleiding van de nieuwe klachten die wij dit kwartaal ontvingen, hebben we opnieuw navraag gedaan bij HTM. Het probleem is nog steeds niet opgelost en op de website van HTM is hierover geen informatie te vinden. Worden reizigers überhaupt geïnformeerd over de verkeerde halterregistraties?

Uiteraard is het goed dat gemaakte kosten worden vergoed (reizigers moeten daar overigens wel zelf om vragen), maar het blijft onbevredigend dat een reiziger er blijkbaar niet vanuit kan gaan dat het juiste bedrag van de OV-chipkaart wordt afgeschreven. Zo wordt de reiziger gedwongen zelf de transactieoverzichten te blijven controleren en in actie te komen als teveel is afgeschreven. Wij hebben HTM gevraagd waarom dit probleem nog niet is opgelost. Een reactie moeten wij nog krijgen.

## **OV Algemeen**

Het OV loket ontving de eerste drie maanden van 2018 11 klachten die we hebben toegekend aan vervoerder 'OV Algemeen' (zie tabel 3). Het gaat hierbij om klachten die geen betrekking hadden op een specifieke vervoerder. Dit zijn klachten van landelijke aard, zoals staking van het personeel of een algemene klacht over het ontbreken van een gezamenlijke regeling voor geld terug bij vertraging bij spoorvervoerders. Wij nemen deze klachten wel op in onze rapportages en soms zijn ze aanleiding voor het doen van aanbevelingen.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoerbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	4	2	0	0	0	0	5	7	2	1	0	1	1	7	0	0	0	0	0	2	7	9	0	0	1	49	11,7%
Breng	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6	1,4%
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4	0	0	0	1	13	3,1%
GVB	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	8	1,9%
HTM	0	0	1	0	0	0	0	5	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5	6	0	0	0	23	5,5%
Keolis Nederland	5	0	0	0	0	0	3	8	1	0	0	3	0	5	0	0	0	1	0	0	4	5	0	0	2	37	8,8%
KS OV-chipkaart	5	0	4	3	4	0	4	0	4	0	0	7	0	0	9	0	0	2	5	4	7	1	0	0	3	63	15,0%
NS	8	0	2	3	0	1	5	33	6	0	1	15	1	26	2	1	2	2	2	6	18	34	1	4	3	175	41,7%
NS International	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	4	5	0	0	0	17	4,0%
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	1,4%
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0,7%
RET	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	9	0	0	0	17	4,0%
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0,7%
	29	2	7	6	4	2	18	64	17	3	2	32	2	41	11	1	4	7	7	15	57	73	2	4	10	420	

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

Tabel 4 biedt een overzicht van de klachten die zijn toegekend aan de categorie vervoerbewijs, uitgesplitst per trefwoord. In totaal werden er 420 trefwoorden toegekend binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 197, zoals al bleek uit tabel 1.

De trefwoorden die het vaakst werden toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie. Klachten over tariefhoogte zijn divers: ze gaan onder andere over verhogingen van het tarief van abonnementen, reisproducten en losse reizen zoals dagretours. In hoofdstuk 4 van deze rapportage is een groot aantal van deze klachten behandeld.

### **Tariefverhogingen**

NS heeft – zoals elk jaar – per 1 januari 2018 de tarieven aangepast. Het reizen met de trein werd gemiddeld 1,22% duurder. Als redenen noemt NS de verwachte inflatie en de vergoeding die NS aan ProRail betaalt voor het gebruik van het spoor. In 2018 daalt deze vergoeding. Daarom is de totale gemiddelde prijsverhoging lager dan de verwachte inflatie.

De verhoging geldt voor enkele reizen en dagretours, gemaakt met OV-chipkaart, NS-Business Card, eenmalige chipkaart of E-ticket 2e klas. De 1e klas-variant van deze vervoerbewijzen bleef gemiddeld op hetzelfde prijsniveau. Ook de prijzen van de abonnementen werden verhoogd met gemiddeld 1,22%. Dit geldt niet voor de Weekend Vrij 2e klas, Altijd Voordeel en Dal Vrij 2e klas; deze abonnementen werden respectievelijk € 1,00, € 2,00 en € 3,00 per maand duurder.

Het viel een reiziger uit het zuiden van het land op dat zijn Traject Vrij abonnement van NS een stuk duurder was geworden.

*Ik heb een klacht over een verhoging van € 222,00 naar € 257,70 per maand voor mijn NS Traject Vrij abonnement voor Roermond – Maastricht. Men heeft geen enkel motief gegeven voor deze tariefsverhoging van 16 procent. Toen ik hiernaar informeerde, zei men dat de kosten van Arriva op dat traject doorberekend werden. Ik hoef echter niet met Arriva te reizen en als ik dat doe, betaal ik wel het volle tarief aan Arriva zelf. Die doorberekening heeft ook in het verleden niet plaatsgevonden. Daarnaast ben ik van mening dat men mij vooraf een keuze had moeten aanbieden en niet achteraf (nadat ik geklaagd had). Nu heb ik al sinds december ruim € 35,00 teveel betaald en krijg ik dit geld niet terug. Ik moet het abonnement zelf maar omzetten zonder terugwerkende kracht.*

Kern van het probleem is dat de reiziger niet vooraf is geïnformeerd over de prijsstijging op zijn traject. Hij heeft al sinds 2000 een Traject Vrij abonnement (voorheen Trajectkaart) bij NS. Toen de reiziger contact opnam met de NS Klantenservice over de tariefstijging werd hem verteld dat dit kwam doordat Arriva de prijs had verhoogd. Arriva rijdt namelijk ook op

dit traject. Er waren nu meerdere opties voor zijn abonnement, geldig bij NS of Arriva of bij allebei. Zijn abonnement is automatisch verlengd naar de duurste optie.

Screenshot website NS:

- Route A, uitsluitend geldig bij de aangegeven vervoerders € 227,00 per maand**  
Van Roermond naar Maastricht met NS
- Route B, uitsluitend geldig bij de aangegeven vervoerders € 259,20 per maand**  
Van Roermond naar Maastricht met ARRIVA
- Vrije routekeuze € 259,20 per maand**  
U bent vrij om te bepalen via welke route u reist. Geldig bij alle vervoerders, behalve Eurostar. Met toeslag geldig in Intercity direct en ICE.

De reiziger kreeg van NS Klantenservice het advies om zijn abonnement te veranderen in een abonnement waarbij hij alleen zou betalen voor het NS-traject. Het was volgens NS Klantenservice niet mogelijk om het teveel betaalde bedrag terug te geven. Daarom heeft de reiziger zijn lopende abonnement opgezegd en een nieuw abonnement afgesloten. Bijkomend probleem is dat de reiziger hierdoor naar eigen zeggen ook de rechten op zijn (oude) Voordeelurenabonnement, dat ook op de kaart stond, is kwijtgeraakt, dat wil zeggen de mogelijkheid om toch met korting in de middagspits te reizen.

Wij hebben NS gevraagd deze reiziger tegemoet te komen in de teveel betaalde kosten en ervoor te zorgen dat hij weer kan beschikken over zijn oude Voordeelurenabonnement. Omdat het Voordeelurenabonnement los staat van het Traject Vrij abonnement, zou het stopzetten van het Traject Vrij abonnement er niet toe moeten leiden dat ook het Voordeelurenabonnement wordt beëindigd. NS liet ons weten dat zij het teveel betaalde bedrag gaan restitueren en dat zij de reiziger hierover gaan informeren. De vervoerder is daarnaast bezig om het systeem met routekeuze/prijzen te vernieuwen zodat deze onduidelijkheden niet meer kunnen voorkomen. Op onze vraag of het Voordeelurenabonnement weer geactiveerd kan worden, heeft NS nog niet gereageerd.

## Restitutie

Klachten over restitutie hebben te maken met teruggave van geld/saldo, dat reizigers tegoed menen te hebben van een vervoerbedrijf. Er is bijvoorbeeld iets misgegaan met in- of uitchecken, waardoor teveel geld is afgeschreven van de OV-chipkaart. De reiziger uit het onderstaande voorbeeld had geld tegoed van NS vanwege teveel betaalde huur voor het gebruik van de selfservice fietsenstalling.

*Ik maak al jaren gebruik van de selfservice fietsenstalling van NS Fiets in Barendrecht. Afgelopen zomer werd de zogenoemde witte pas vervangen door een OV-chipkaart. Eventueel teveel betaalde huur zou door NS Fiets worden terugbetaald volgens een bepaalde tabel. Ik ben enige maanden bezig geweest om het bedrag van NS Fiets terug te krijgen. Na veel heen en weer gmail met de nodige excuses van NS Fiets is het nu erg stil geworden van de kant van NS Fiets.*

Het OV loket heeft de klacht voorgelegd aan NS. We zijn het met de reiziger eens dat een oplossing lang op zich liet wachten. Gelukkig was NS dezelfde mening toegedaan. Het bedrijf liet ons weten dat in augustus 2017 de borg al was terugbetaald en dat het resterende huurbedrag van € 35,00 binnen drie weken zou worden teruggestort. De reiziger liet ons tien dagen later weten dat hij het geld inderdaad ontvangen had en dat hij tevreden was met de afhandeling.

**Tabel 5. Klachten per concessie**

OV-autoriteit	Concessie	vervoerder	januari	februari	maart	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	5	4	2	11
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	3	2	2	7
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	4	0	1	5
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	0	4	2	6
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	6	6	5	17
Metropoolregio RDH	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	1	0	1	2
Metropoolregio RDH	Treindienst Rotterdam – Hoek van Holland	NS	1	0	0	1
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	148	129	109	386
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	5	4	2	11
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	4	0	0	4
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	0	1
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	2	0	4
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	4	1	1	6
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	4	1	1	6
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	5	1	1	7
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	5	1	1	7
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	6	2	2	10
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	3	0	0	3
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	5	7	3	15
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	2	2	0	4
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	1	1	3
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	5	1	1	7
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	8	9	9	26
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	4	3	1	8
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	2	2	0	4
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	1	1	3	5
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	2	1	1	4
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	1	2	7
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	2	0	4
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	3	2	5
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	2	1	5	8
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	0	1
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	11	5	6	22
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	4	12	5	21
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	9	3	7	19
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	1	2	3
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	0	1	1

OV-autoriteit	Concessie	vervoerder	januari	februari	maart	Totaal
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	1	1	3	5
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	6	5	7	18
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	14	10	3	27
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	2	3	9	14
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	6	1	1	8
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	1	1	2
			299	233	203	735

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 (735) is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten over Klantenservice OV-chipkaart en 9292 ontbreken namelijk in deze tabel, omdat deze klachten niet aan een concessiegebied toegerekend kunnen worden.

### Hoofdrailnet (HRN)

De meeste klachten werden toegekend aan concessie HRN, uitgevoerd door NS. In totaal was HRN 386 keer betrokken bij een klacht. Zoals te zien was in tabel 3 gaan de meeste klachten over dienstuitvoering en vervoerbewijs.

### Amstelland-Meerlanden

In december 2017 is de nieuwe concessie Amstelland-Meerlanden ingegaan, uitgevoerd door Connexxion. Het OV loket ontving vooral in januari en februari klachten over deze nieuwe concessie. De meeste klachten hadden te maken met de dienstregeling van verschillende buslijnen. De klachten gingen onder meer over frequentie van de bussen, aansluitingen en wijziging van de routes. Ook ontvingen wij klachten over problemen met het reizen met de NS-Businesscard in buslijn 300.

*Ik heb een NS Business Card zonder abonnement en reis bijna alleen met buslijn 300 van Connexxion. Ik heb nooit problemen gehad met in- en uitchecken. Maar sinds de nieuwe dienstregeling en de nieuwe bussen krijg ik bij het uitchecken de melding 'Saldo te laag'. De bussen zijn nieuw en de apparatuur ook. Ik heb dit probleem niet bij GVB; daar gaat het in- en uitchecken wel goed. Ik heb bij de NS geklaagd en die zeggen dat het een bekend probleem is en dat ik bij Connexxion moet zijn. NS Klantenservice adviseerde mij om niet meer in en uit te checken maar hiermee riskeer ik toch een boete als er controleurs langs komen?*



*Bij Connexxion heb ik ook geklaagd, maar die vervoerder laat niets van zich horen. Het is nu al anderhalve maand zo en er is geen oplossing. Ik word er moedeloos van. Er zijn meer mensen met hetzelfde probleem.*

Het OV loket vroeg Connexxion wat hier aan de hand was en binnen welke termijn het bedrijf met een oplossing zou komen. Op het klantenforum van NS was ook een discussie gaande over dit probleem.

Connexxion erkende dat er problemen zijn met de NS Businesscard en het niet kunnen uitchecken. Het probleem deed zich voor bij kaarten waar geen saldo of een minbedrag opstaat (op een NS-Businesscard hoeft normaal gesproken ook geen saldo te staan, omdat je achteraf voor je reizen betaalt). Omdat de software bij het uitchecken dacht dat de kaart onder minus € 4,00 zou komen, gaf de apparatuur de melding 'Saldo te laag'. Als tijdelijke oplossing zette Connexxion bij reizigers die zich hadden gemeld een bedrag van € 5,00 als saldo klaar om op de OV-chipkaart te laden, waardoor ze geen foutmelding meer kregen tijdens het uitchecken. Connexxion heeft gemeld dat het probleem per 26 maart is opgelost. Reizigers die niet konden uitchecken en hierdoor financieel benadeeld zijn, kunnen zich melden bij Connexxion voor vergoeding van deze kosten. Het OV loket is blij dat het probleem is opgelost, maar constateert wel dat dit langer dan drie maanden heeft geduurd. Dat is onzes inziens te lang. Het was daarnaast klantvriendelijker geweest als Connexxion ervoor had gekozen om de restituties proactief uit te betalen, zonder dat de reiziger zich eerst zelf moet melden bij de vervoerder.