



de ombudsman voor beter openbaar vervoer

Kwartaalrapportage

1 april 2018 – 30 juni 2018

Boetebeleid, Hogesnelheidslijn en Stakingen

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Managementsamenvatting en aanbevelingen.....	4
2.1 Samenvatting	4
2.2 Aanbevelingen	5
3. Resultaten	7
3.1 Collectieve resultaten.....	7
3.2 Individuele resultaten.....	8
4. Trends	11
4.1 Boetebeleid vervoerders	11
4.2 HSL: vernieuwde dienstregeling en tarievenstructuur.....	13
4.3 Stakingen in het streekvervoer	16
5. Cijfers april – juni 2018	19

1. Voorwoord

Laten we deze kwartaalrapportage beginnen met goed nieuws. Het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, vraagt OV-bedrijven nogal eens om meer proactief te handelen. Bijvoorbeeld als reizigers financieel zijn benadeeld, wacht dan niet tot zij hun geld komen terugvragen, maar neem zelf het initiatief. De provincie Gelderland en vervoerder Breng laten zien dat dit kan.

Begin van dit jaar stond in een bus op een traject in Nijmegen de kilometerinstelling verkeerd, waardoor een langere afstand werd geregistreerd dan reizigers in werkelijkheid hadden gereisd. Zij betaalden dus teveel. Het moet natuurlijk niet mogelijk zijn, maar soms gebeurt het. Hoe kun je zo iets oplossen, zonder de privacyregels (wie heeft waar precies gereden?) te schenden?

De provincie en de vervoerder zochten een oplossing en Breng vond die uiteindelijk: Breng zocht in de database met reisgegevens heel precies welke kaartnummers per ongeluk teveel hadden betaald. Dat teveel betaalde werd vervolgens klaargezet bij kaartautomaten en oplaadpunten voor kaarthouders. Iedereen kon ophalen wat hem of haar toekwam, zonder persoonsgegevens aan te leveren.

Een prima, creatieve oplossing en geen gedoe met formulieren. En toen bleek dat lang niet iedereen zijn teruggave kwam ophalen, kwamen er advertenties in de krant en was informatie beschikbaar bij de bushaltes en op schermen in de bus. Prima oplossing van de vervoerder en ook de actieve opstelling van de provincie verdient alle lof. Een mooi voorbeeld voor andere vervoerders toch?

Dat is precies wat wij nastreven: openbaar vervoer dat de reiziger centraal stelt en dat bestaande procedures en bestaande interne processen daaraan ondergeschikt kan maken. En dus beter openbaar vervoer. Hieraan hopen we ook met deze kwartaalrapportage weer ons steentje bij te kunnen dragen.

Annemarie den Toom
Hoofd OV loket

2. Managementsamenvatting en aanbevelingen

2.1 Samenvatting

In het tweede kwartaal van 2018 werden 691 klachten ingediend bij het OV loket. De piek lag aan het einde van het kwartaal, toen werd veel geklaagd over de gevolgen van stakingen in het streekvervoer.

In deze rapportage besteden we aandacht aan het **boetebeleid** van vervoerders. Voor reizigers die al betaald hebben via hun abonnement (en die formeel toch verplicht zijn in te checken) bestaat het coulancebeleid. Over dit beleid hebben de gezamenlijke vervoerders in 2015 via het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) afspraken gemaakt. Wie zijn reisrecht al heeft afgekocht en vergeet in te checken, kan enkele malen per jaar restitutie krijgen. Vervoerder Keolis bleek vanaf voorjaar 2018 deze afspraken niet meer na te komen. Wie niet incheckte of vergat in te checken, kreeg een boete. Gelukkig heeft Keolis haar beleid, mede door druk van het OV loket, aangepast. Ook besteden we aandacht aan reizigers die per ongeluk niet of verkeerd hebben ingecheckt. Het OV loket vindt dat boetebeleid in het algemeen te streng. Soms zijn er verzachtende omstandigheden, bijvoorbeeld omdat er op een bepaald station incheckpalen van meerdere vervoerders staan en je maar net moet weten bij welke paal je dient in te checken. Een foutje is dan snel gemaakt, zeker bij onervaren reizigers, toeristen en/of reizigers die de Nederlandse taal niet goed spreken.

Op het **HSL-traject** van Amsterdam naar Brussel wordt door een andere route van de Intercity een tijdwinst geboekt van een half uur. Verder is een nieuw systeem van tarieven en kortingen ingevoerd, dat voordelen heeft (vroegboektarieven), maar ook nadelen (sommige reizigers worden geconfronteerd met forse prijsstijgingen). Ook liet de informatievoorziening soms te wensen over.

Uit de klachten over de **stakingen** bleek dat reizigers over het algemeen begrip hebben voor de stakers, maar ontevreden zijn over gebrek aan informatie en over het feit dat ze (met name abonnementhouders) niet altijd konden rekenen op een vergoeding. “Houd u er rekening mee dat bussen en treinen kunnen uitvallen, maar we weten niet welke”, vond men als informatievoorziening te summier. Het OV loket onderschrijft dit. OV-bedrijven moeten er naar streven reizigers beter en meer gedetailleerd te informeren. De ontevredenheid betrof ook de gemaakte kosten. Moeten vervoerders reizigers die (bijvoorbeeld via een abonnement) al betaald hebben voor een vervoerprestatie) hun kosten vergoeden als er wordt gestaakt? Volgens de algemene voorwaarden van het stads- en streekvervoer moet dat alleen als de staking langer duurt dan een dag. Maar hoe zit het met estafettestakingen die op verschillende – niet aaneengesloten – dagen plaatsvinden? Hierbij handelen streekvervoerders verschillend,

merkten we. Connexxion en U-OV bijvoorbeeld gaven bij deze stakingsdagen hun abonneementhouders een vergoeding, EBS niet en Keolis zou coulant omgaan met deze casussen. Het OV loket vindt het onwenselijk dat dit verschil bestaat. Wij zouden het redelijk vinden als bij een staking (ongeacht de duur van de staking) altijd een vergoeding wordt gegeven aan reizigers met een afgekocht reisrecht.

In hoofdstuk 4 van deze rapportage gaan we uitgebreid in op de bovenstaande trends die we in het tweede kwartaal van 2018 hebben gesignaleerd. In hoofdstuk 5 vindt u een kwartaaloverzicht in cijfers. Hierin vragen we onder andere aandacht voor het feit dat lang niet in alle treinen en lang niet op alle stations een toilet te vinden is.

2.2 Aanbevelingen

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

1. Wees ruimhartig in het kwijtschelden van boetes bij onbedoeld of onbewust gemaakte vergissingen van reizigers.

Wij roepen alle vervoerders op om een ruimhartiger boetebeleid te voeren voor reizigers die per ongeluk/niet expres met een verkeerd vervoerbewijs reizen of niet goed ingecheckt zijn (zoals per ongeluk inchecken bij de verkeerde vervoerder). Denk aan onervaren reizigers, toeristen en/of reizigers die de Nederlandse taal niet goed spreken. Deze ruimhartigheid geldt uiteraard niet wanneer het duidelijk is dat mensen moedwillig niet hebben ingecheckt.

2. Zorg voor eensluidende restitutieregels bij stakingen en informeer reizigers daarover

Veel reizigers zijn getroffen door de stakingen. Aan de vervoerders vragen we om de informatievoorziening over de stakingen en de restitutiemogelijkheden te verbeteren. Denk ook aan andere manieren van informatieverstrekking dan alleen online. Verder roepen we vervoerders op om de Voorwaarden Stads- en streekvervoer op dit punt aan te scherpen. De Voorwaarden hebben het over een staking van langer dan een dag. Dit is iets anders dan een staking langer dan een dag aaneengesloten. Hier ontstaat discussie over, omdat er niets vast blijkt te liggen over het al dan niet moeten uitkeren. Wij zouden het redelijk vinden als bij een staking (ongeacht de duur van de staking) altijd een vergoeding wordt gegeven aan reizigers met een afgekocht reisrecht.

3. Compenseer reizigers proactief bij onterechte afschrijvingen van hun OV-chipkaart

De case van de provincie Gelderland en Breng (zie Voorwoord) geeft aan dat het mogelijk is met inachtneming van de privacyregels om reizigers bij wie door een fout van de vervoerder

teveel geld is afgeschreven proactief te compenseren. Het OV loket roept andere vervoerders en concessieverleners op om op soortgelijke klantvriendelijke wijze onterechte afschrijvingen door fouten in het OV-chipkaartbetalingssysteem recht te zetten.

4. Zorg voor toiletten in alle treinen en op zoveel mogelijk stations

Het ontbreken van toiletten in de sprinters van regionale treinvervoerders blijft een heet hangijzer. Reizigers verwachten dat er een toilet in de trein aanwezig is, ook al gaat het om een sprinter, waarmee reizigers in het algemeen kortere afstanden afleggen. We begrijpen dat dit kostbaar is, maar elke nieuwe trein zou een toilet moeten krijgen. Ook een toilet op een station wordt door reizigers als een basisvoorziening gezien. Het is goed dat concessieverleners, vervoerders en beheerders van stations zich hiervan bewust zijn en hiervoor maatregelen nemen.

5. Internationaal treinverkeer naar Brussel

Tegelijk met de wijziging van het traject van de trein naar Brussel over de HSL is er veel veranderd in de tarieven en kortingsmogelijkheden voor internationale treintickets. Dit heeft voor sommige groepen reizigers tot flinke tariefstijgingen geleid. NS heeft toegezegd de nieuwe tarieven te zullen evalueren en klachten van reizigers hierin mee te nemen. Dit is een goede zaak. Als de verschillen erg groot zijn, zou dit er toe moeten leiden dat bijvoorbeeld bepaalde kortingsproducten terugkomen.

3. Resultaten

Het OV loket levert een bijdrage aan verbetering van het openbaar vervoer. We wijzen reizigers de weg als ze een klacht hebben en – indien mogelijk – bemiddelen we als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Als vergelijkbare klachten vaker voorkomen proberen we 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 een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het tweede kwartaal van 2018 zijn gerealiseerd.

3.1 Collectieve resultaten

Keolis past boetebeleid aan

Keolis heeft na gesprekken met het OV loket aangegeven haar boetebeleid weer in lijn te brengen met de landelijke coulanceregeling, zoals die in 2015 is afgesproken via het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Het OV loket merkte op dat Keolis de laatste tijd een ander boetebeleid voerde en sprak Keolis hierop aan. Meer hierover leest u in hoofdstuk 4.1 van deze rapportage.

Informatievoorziening extra incheck station Amsterdam Sloterdijk verder verbeterd

In de rapportage over het eerste kwartaal van 2018 hebben wij aandacht besteed aan station Amsterdam Sloterdijk, waar sommige reizigers door poortjes moeten als ze overstappen. Dit komt ook voor op enkele andere stations. Het gevolg is dat bij reizigers soms extra geld wordt afgeschreven van de OV-chipkaart. Het OV loket had net als enkele consumentenorganisaties dit probleem bij NS onder de aandacht gebracht. NS heeft voor station Sloterdijk een looproute bedacht die ervoor zorgt dat een deel van de reizigers kan overstappen zonder poortjes te passeren. Nadeel is echter dat men dan een stuk verder moet lopen. Dit kan bij een krappe overstap net het verschil maken tussen de aansluiting halen of net missen. Op het station zelf worden reizigers via spandoeken en posters geattendeerd op de omlooproute, aldus NS.

Het liefst zien wij een andere oplossing, maar die is niet altijd mogelijk, omdat bijvoorbeeld de ruimte ontbreekt om poortjes op een andere locatie te plaatsen. Daarom zijn we blij dat NS heeft aangekondigd reizigers die moeten omlopen bij een overstap (zoals op station Sloterdijk) beter te informeren. In de NS Reisplanner zal een rode regel met extra informatie te zien zijn bij een traject waarbij de reiziger die overstapt, poortjes tegenkomt of kan tegenkomen. Ook zal in de reisplanner een link getoond worden waarmee de reiziger direct naar een pagina gaat met meer informatie en een formulier voor teruggave van het extra afgeschreven reissaldo.

Op welke termijn dit gaat gebeuren, is ons niet bekend. Ons advies is ervoor te zorgen dat deze informatie ook bij partijen zoals 9292 en Google te zien zal zijn.

Procedure Geld Terug bij Vertraging voor visueel beperkten verbeterd

Om de reizen van mensen met een visuele beperking makkelijker te maken, is het OV-chip Plus abonnement voor reizen met alle treinvervoerders geïntroduceerd. Met dit product hoeft men tijdens de reis niet in- en uit te checken. Reizen zijn vooraf online te boeken en de kosten worden aan het einde van de maand automatisch geïncasseerd. Bij vertraging langer dan een half uur kan via de speciale OV-chip Plus Klantenservice een verzoek om Geld Terug bij Vertraging (GTBV) worden ingediend.

Een reiziger liet het OV loket weten dat de GTBV-procedure niet optimaal werkte. Zijn aanvraag voor GTBV werd afgewezen door de OV-chip Plus Klantenservice, omdat hij geen transactie-overzicht kon overleggen. Het is logisch, dat hij geen reisgegevens kan overleggen omdat hij niet hoeft in en uit checken. Zijn reis wordt dus niet vastgelegd op de OV-chipkaart. Kennelijk waren niet alle medewerkers van de klantenservice hiervan op de hoogte. De reiziger vroeg het OV loket om dit probleem aan te kaarten bij NS.

NS laat in een reactie weten het proces rondom deze GTBV-verzoeken opnieuw te hebben bekeken. De GTBV-verzoeken van deze doelgroep kunnen niet via het digitale formulier worden ingediend. Reizigers dienen telefonisch contact op te nemen met de klantenservice, waarna een medewerker de claim telefonisch inboekt. NS heeft deze procedure bij alle medewerkers onder de aandacht gebracht en verwacht dat het proces vanaf nu hopelijk soepeler zal verlopen.

3.2 Individuele resultaten

Abonnementenstress

Een reiziger reist voor zijn werk van Deventer naar Rotterdam. Hiervoor sluit hij op 26 april een Altijd Vrij-abonnement af voor één maand. Enkele dagen later komt hij er achter dat er tussen 28 april en 6 mei werkzaamheden zijn op dit traject (tussen Apeldoorn en Amersfoort), met een uur extra reistijd per dag als gevolg.

De reiziger neemt contact op met NS Klantenservice met het verzoek het (ongebruikte) abonnement te laten ingaan vanaf een latere datum (7 mei). De klantenservicemedewerker vertelt hem dat zijn abonnement al is geannuleerd; er was namelijk geen betaling ontvangen. Zijn bank vertelt hem echter dat het bedrag wel is afgeschreven, maar wellicht nog niet is ontvangen door NS. De reiziger vraagt NS daarop of het mogelijk is een nieuw abonnement af te sluiten. Dit kan volgens NS. Wanneer de reiziger een nieuw abonnement aanvraagt, blijkt

dit niet mogelijk te zijn: het eind april afgesloten abonnement blijkt toch te zijn ingegaan. Hij vraagt NS om het bestaande Altijd Vrij-abonnement te annuleren en het totaalbedrag van ruim 400 euro terug te storten, zodat hij een nieuw Altijd Vrij-abonnement (met ingangsdatum 7 mei) kan afsluiten.

Omdat de reiziger er met NS niet uitkomt, neemt hij contact op met het OV loket. De reiziger vindt dat hij meerdere malen verkeerd is voorgelicht door de NS Klantenservice, waardoor hij nu een abonnement heeft dat hij niet gaat gebruiken. Wij nemen contact op met NS, leggen de situatie voor en vragen om een oplossing. NS laat het OV loket weten dat het technisch niet mogelijk is twee dezelfde maandabonnementen op één OV-chipkaart te activeren en stelt voor de huidige kaart te blokkeren en een nieuw abonnement op een nieuwe kaart te bestellen. Het eerder betaalde abonnementsbedrag krijgt de reiziger naar rato van NS vergoed. Daarmee is de reiziger tevredengesteld.

Een vergissing van Klantenservice OV-chipkaart in uw nadeel

Zonder dat er sprake is van zichtbare schade werkt de OV-chipkaart van een reiziger plots niet meer. Hij neemt contact op met de helpdesk van Klantenservice OV-chipkaart en hoort dat hij kan kiezen tussen het vervangen van zijn huidige kaart (€ 11) of het aanschaffen van een nieuwe kaart (€ 7,50). Omdat de kaart pas één jaar oud was en slechts sporadisch gebruikt, vindt de reiziger dit een vreemde gang van zaken. Om praktische redenen besluit hij toch een nieuwe kaart aan te vragen.

Op de site van Klantenservice OV-chipkaart leest hij echter: *Als de kaart binnen twee jaar kapot is gegaan en niet zichtbaar beschadigd is, dan krijg je de kosten van de vervangende kaart terug.* De reiziger neemt contact op met het OV loket. Wij kaarten de klacht aan bij Klantenservice OV-chipkaart. Men laat ons weten dat de betreffende medewerker blijkbaar niet goed op de hoogte was. Omdat de OV-chipkaart via een formulier is beëindigd, is deze daarom niet beoordeeld op een defect, aldus Klantenservice OV-chipkaart. Klantenservice OV-chipkaart heeft contact opgenomen met de reiziger en de kosten van de nieuwe kaart vergoed. De reiziger is tevreden met de geboden oplossing.

Abonnement wél op de OV-chipkaart, maar niet in de systemen van NS

Een klant van NS correspondeert al enige maanden met NS Klantenservice over een Voordeelurenabonnement, dat zij al 30 jaar heeft. Het gaat mis wanneer ze de vrij-reizen-dagen op haar OV-chipkaart wil toevoegen na haar 60^e verjaardag. Omdat het digitaal niet lukt, belt ze NS Klantenservice. Daar zegt men haar dat ze geen Voordeelurenabonnement heeft, omdat ze dit in 2015 zou hebben opgezegd.

De reiziger heeft echter in 2015 weliswaar informatie opgevraagd over het opzeggen van een abonnement (omdat ze een businesskaart van haar werk had gekregen), maar ze had uiteindelijk besloten het abonnement te houden. Ze heeft ook nog met dit abonnement kunnen reizen en kan dit aantonen via transactieoverzichten. NS blijft herhalen dat zij heeft opgezegd en dus geen abonnement meer heeft. Ze komt er achter dat er na 2015 niet meer automatisch geld is afgeschreven voor het abonnement. In de periode dat ze nog met NS in conclaaf is over de geldigheid van haar abonnement maakt ze een reis met de trein. Ze kiest ervoor om – in afwachting van een oplossing – gebruik te maken van samenreiskorting. Ze reist met haar man, die een NS-abonnement heeft, maar het lukt niet om de samenreiskorting op haar OV-chipkaart te laden. Ze krijgt de melding dat er nog een Voordeelurenabonnement op haar kaart staat.

De reiziger vraagt ons om contact op te nemen met NS, omdat zij er niet uitkomt. Zij wil graag dat NS het Voordeelurenabonnement ook in het systeem weer op actief zet, zodat zij weer kan reizen met het abonnement en gebruik kan maken van de vrij-reizen-dagen. Ze is bereid het abonnementsgeld voor de jaren dat er geen geld is afgeschreven alsnog te betalen.

Wij vragen NS de oude situatie te herstellen. Het is niet aan de reiziger te wijten dat in het systeem kennelijk haar abonnement op inactief is gezet. Zij heeft door kunnen reizen met haar OV-chipkaart en haar abonnement, ze krijgt meldingen dat er nog een abonnement op haar OV-chipkaart staat en was terecht in de veronderstelling dat ze nog steeds een abonnement had. NS onderzoekt de klacht en laat ons weten dat de oude situatie uit coulance is hersteld. Dit houdt in dat het Voordeelurenabonnement weer is geactiveerd met de oude rechten. Mevrouw kan nu ook genieten van haar vrij-reizen-dagen.

4. Trends

Op basis van de klachten die we als ombudsman voor beter openbaar vervoer binnenkrijgen, signaleren we de belangrijkste trends. In deze rapportage gaan we dieper in op drie onderwerpen: het boetebeleid van vervoerders, wijziging in het traject van de HSL (plus tarieven en kortingen) en de stakingen in het streekvervoer.

4.1 Boetebeleid vervoerders

Het OV loket krijgt regelmatig klachten van reizigers die een boete krijgen omdat ze zijn vergeten in te checken of omdat ze bij de verkeerde vervoerder hebben ingecheckt. De regels zijn duidelijk: zonder incheck heeft een reiziger geen geldig vervoerbewijs. Bij controle betekent dit een boete van € 50. Soms zijn er verzachtende omstandigheden; hoe gaan vervoerders daarmee om?

Landelijke coulanceregeling

Wanneer reizigers beschikken over een afgekocht reisrecht of een studentenreisrecht moeten ze nog steeds inchecken. Als ze dit vergeten kunnen ze de boete enkele keren per jaar laten kwijtschelden. Dit is afgesproken in 2015 door alle vervoerders binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Dit landelijke coulancebeleid is destijds door de Tweede Kamer als voorwaarde gesteld bij de verhoging van de boete bij zwartrijden van € 35 naar € 50. Op 1 december 2015 informeerde de toenmalig staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu Sharon Dijksma de Tweede Kamer als volgt:

“In het NOVB van 26 november 2015 zijn afspraken gemaakt. Bij reizigers met een landelijk afgekocht reisrecht die incidenteel vergeten in te checken wordt de boete kwijtgescholden.”

Het afgelopen kwartaal merkte het OV loket, dat Keolis een ander boetebeleid voerde. Reizigers die met Keolis reisden met een afgekocht reisrecht en een boete kregen wegens niet-inchecken, hoorden van Keolis dat de boete terecht was en dat deze niet zou worden kwijtgescholden. Een aantal reizigers wendde zich tot het OV loket.

Op woensdag 18 april heb ik onbewust verkeerd ingecheckt met mijn OV-studentenkaart voor de treinreis van Hengelo naar Enschede met Blauwnet (ingecheckt bij NS). Tijdens de controle is een boete uitgeschreven en werd mij door de conducteur verteld dat ik mijn geld terug kon krijgen, want het was de eerste keer dat ik een boete kreeg. Hiervoor moest ik eerst betalen, daarna bezwaar indienen en vervolgens zou ik mijn geld terug kunnen krijgen. Vervolgens heb ik een mail gekregen met het antwoord dat mijn bezwaar niet gehonoreerd kon worden.

Wij namen contact op met Keolis en wezen het bedrijf op de landelijke coulanceregeling. Keolis bleef echter volhouden: “Niet ingecheckt betekent geen geldig vervoerbewijs dus de boete is

terecht.” Het OV loket bleef Keolis herhaaldelijk wijzen op de landelijke coulanceregeling, maar de vervoerder bleef bij haar standpunt. De reizigers moesten de boete gewoon betalen. We hebben deze kwestie daarom bij zowel de provincie Overijssel (als belangrijkste concessieverlener van Keolis) als bij het NOVB (waar deze coulanceafspraken zijn gemaakt) neergelegd. De provincie liet weten dat landelijke afspraken nagekomen moeten worden. Men zegde toe het gesprek aan te willen gaan met de vervoerder om beter in beeld te krijgen wat er aan de hand is. NOVB liet weten deze kwestie uit te gaan zoeken.

Gelukkig is er goed nieuws voor de reizigers te melden: onze gesprekken met Keolis alsmede het betrekken van de provincie en het NOVB hierbij hebben een positief resultaat gehad. Op 1 augustus liet Keolis ons weten dat ze per direct hun boetebeleid weer in lijn brengen met de afgesproken landelijke coulanceregeling. Het OV loket is nog in overleg met Keolis hoe eerdere boetes alsnog kwijtgescholden kunnen worden.

Boetes en coulance buiten de landelijke coulanceregeling

Wij vragen ook aandacht voor het boetebeleid betreffende reizigers die per ongeluk/niet expres met een verkeerd vervoerbewijs reizen of niet goed ingecheckt zijn. Denk aan onervaren reizigers, toeristen en/of reizigers die de Nederlandse taal niet goed spreken, of als reizigers kunnen aantonen dat zij normaal altijd wel inchecken op het traject, of de verwarring door de verschillende incheckpalen van meerdere vervoerders op een station. Bij een incheck bij de verkeerde vervoerder is nagenoeg altijd sprake van bereidwilligheid van de reiziger om te betalen voor de reis, maar wordt simpelweg een vergissing gemaakt, is onze ervaring.

Het OV loket bemiddelde het afgelopen kwartaal in een klacht van een bewoner van een asielzoekerscentrum. Zij had per ongeluk online een verkeerd vervoerbewijs gekocht. Zij had hiermee gereisd en een boete ontvangen van Arriva. Zij zag haar boete naar € 80 euro oplopen. Een bedrag dat zij niet kon betalen. Ook een betalingsregeling was onbespreekbaar. Arriva liet het OV loket weten bezwaren van boetes alleen nog op basis van feiten en documentatie te willen beoordelen.

Het OV loket merkt op dat OV-bedrijven minder bereid lijken om boetes kwijt te schelden. De toon is meer dan voorheen dat ‘reizigers maar geen fouten moeten maken’. Dit vinden wij geen goede ontwikkeling. Het is geregeld het systeem dat het de reizigers moeilijk maakt. Het OV loket verzoekt de vervoerders om coulant met onbedoelde of onbewuste vergissingen van reizigers om te blijven gaan. Niet alle reizigers zijn in deze gevallen bewuste zwartrijders.

4.2 HSL: vernieuwde dienstregeling en tarievenstructuur

Een werkbezoek, een spontaan dagje uit of studeren over de grens: dagelijks maken duizenden reizigers gebruik van de grenstrajecten tussen Nederland en België. Het gemak, de reisduur en verschillende kortingsproducten maken het erg aantrekkelijk om met de HSL de grens over te gaan. In de maand april zijn op dit traject twee wijzigingen doorgevoerd: op 4 april is de Eurostar treindienst tussen Amsterdam en Londen geïntroduceerd en op 9 april is de IC Brussel over de HSL gaan rijden. We gaan in op deze wijzigingen, de vernieuwde tarievenstructuur en veranderingen met betrekking tot de kortingsproducten en de informatievoorziening.

Vernieuwde dienstregeling

Sinds 9 april rijdt er zestien keer per dag een Intercity tussen Nederland en België via de HSL-route. Twaalf keer rijdt de trein via Amsterdam en Schiphol langs Rotterdam en Breda naar Antwerpen en Brussel; vier keer per dag is Den Haag HS het aankomst- en vertrekstation. In de oude dienstregeling deed de trein in plaats van Breda de stations Dordrecht en Roosendaal aan. Deze verandering zorgt ervoor dat reizigers vanaf die datum sneller van Amsterdam naar Brussel reizen (tijdwinst van een half uur) en vice versa.

Door de ingebruikname van de IC Brussel rijden er nu vijf lijnen op de HSL (naast de IC Brussel zijn dit de binnenlandse IC Direct tussen Amsterdam en Rotterdam, de IC Den Haag – Eindhoven, Thalys en de Eurostar Amsterdam – Londen). De IC Direct, die meerdere keren per uur rijdt, is op het gedeelte tussen Rotterdam en Amsterdam één keer per uur dezelfde trein als de IC Brussel. Vanaf 2019 worden deze ritten losgekoppeld en rijdt de IC Brussel als losse trein tussen Rotterdam en Amsterdam.

Het afgelopen kwartaal viel het gestegen aantal klachten over vertragingen en uitval van treinen die rijden over het HSL-spoor op. De vertragingen bleken het gevolg van aanloopproblemen van de nieuwe treindiensten op de HSL en de software-update van het TRAXX-materieel op het traject Den Haag–Eindhoven. Daarnaast betekent intensiever gebruik van de HSL een grotere belasting van het spoor en raakt een verstoring op dit traject meer treinen dan voorheen. Volgens NS rijdt de IC Brussel intussen wel volgens verwachting. Het OV loket zal de klachten over de HSL in de gaten houden en indien nodig weer aan de bel trekken bij NS.

Early Bird en kortingsproducten

De nieuwe dienstregeling ging gepaard met een nieuwe tarievenstructuur. NS hanteert voor de Intercity Brussel zogeheten flextarieven: standaardprijzen voor reizen naar alle Belgische bestemmingen. Nieuw zijn de zogeheten Early Bird-tarieven: een ticket is veel voordeliger als

dit minimaal zeven dagen voor vertrek wordt geboekt. Hier staat tegenover dat verschillende kortingsproducten zijn verdwenen.

De Early Bird-optie heeft enkele voordelen voor de reiziger. Zo wordt het mogelijk om alle soorten tarieven als enkele reis te boeken, ook de kortingstarieven. Dit was voorheen niet mogelijk. Dit zorgt met name op de lange afstanden voor voordeliger reizen. Bijkomend voordeel is dat deze kortingen ook gelden op werkdagen vóór 9.00 uur. Daarnaast wordt het gebruik van de eerste klas gestimuleerd door een extra prijsvoordeel bij het vroegboeken en reizen begeleide kinderen tot en met 11 jaar gratis.

Het OV loket vindt de sterk uiteenlopende prijsverschillen het grootste nadeel van de nieuwe tarievenstructuur. Omdat er met slechts vier afstandsklassen wordt gerekend, kunnen flinke verschillen ontstaan, zeker als men het prijsverschil tussen het Early Bird- en het reguliere tarief in het oog houdt. Ook betalen sommige reizigers nu bij een regulier tarief soms wel 70 procent meer voor hun reis dan in de oude situatie. Hierbij komt dat voordelige opties als Weekendretour, Superdagretour of Jongerentarief definitief verdwijnen. Hier zijn reizigers niet blij mee.

Vorige maand zijn de treintickets tussen België en Nederland belachelijk in prijs verhoogd. Ik woon in Antwerpen en wil graag mijn familie in Nederland bezoeken, wat alleen in het weekend kan wegens werk op zaterdag. Een treinticket van € 28 naar € 48 verhogen is belachelijk en vrijwel onbetaalbaar voor de pendelaar die graag minder auto's en uitstoot ziet en toch graag naar familie wil. En hoe zit dit voor de student die amper wat te besteden heeft?

In een reactie geeft NS twee redenen voor het invoeren van het Early Bird-tarief en de bijbehorende kortingsstructuur. Ten eerste wordt doordeweeks reizen door een hoger kortingspercentage aantrekkelijker ten opzichte van reizen in het weekeinde. Ten tweede laat NS weten de nieuwe tickets flexibeler te vinden: waar de oude (goedkopere) tickets zoals het Weekendretour verplichte retours waren, rekent NS nu met enkele reizen. Het OV loket ziet dit echter anders dan NS. Als een reiziger beide (enkele) reizen 7 dagen van tevoren moet boeken om in aanmerking te komen voor korting, is dit niet erg flexibel. Het zou wenselijk zijn als je deze korting ook kunt krijgen, als je korter dan 7 dagen van tevoren boekt.

Het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) geeft in een brief aan NS onder andere de volgende adviezen:

- een nieuwe berekeningsmethode van de kortingspercentages om zo tot een evenwichtigere structuur te komen.
- de termijn dat vooruit geboekt moet worden aanpassen van zeven naar drie dagen.
- het Superdagretour en het Weekendretour handhaven zolang eerdergenoemde punten niet zijn opgelost.

Het OV loket ondersteunt deze aanbevelingen en hoopt dat NS deze wijzigingen alsnog zal doorvoeren. Daarnaast hebben we onze zorgen geuit over de prijsstijgingen. Hierop heeft NS laten weten dat het OV-bedrijf samen met NMBS (Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen) de nieuwe tarievenstructuur heeft ontwikkeld; hierbij zou rekening zijn gehouden met klantonderzoek. Ook de termijn van de vroegboekkorting is een uitkomst van klantonderzoek. NS heeft het OV loket laten weten dat ze samen met NMBS de nieuwe tarieven en het assortiment zullen evalueren. waarbij zij nadrukkelijk de vroegboektermijn van 7 dagen zullen meenemen. We zijn blij met deze toezegging.

Roosendaal Go Pass

Het OV loket ontving dit kwartaal een behoorlijk aantal klachten over internationale tickets. Een deel van deze klachten gaat over het wegvallen van het voordeel van de Roosendaal Go Pass. De Go Pass is een ticket speciaal voor jongeren/studenten om in België te reizen. Met dit ticket – veelal gebruikt door studenten van over de grens – is het mogelijk vanaf ieder station in België voor een laag tarief naar Roosendaal te reizen. Nu de route van de Intercity Brussel is veranderd via Breda, blijken de kosten gestegen te zijn.

Ik studeer in Rotterdam en mijn ouders wonen in Brussel. Vroeger reisde ik met de IC Brussel door een kaartje tot Essen te kopen en met een Go Pass verder te reizen. Een reis naar Brussel kostte hierdoor, met 100% korting in Nederland € 6,90. Tegenwoordig zou ik via Breda moeten. Het stuk Grenspunt Breda – Noorderkempen is veel langer, een kaartje logischerwijs ook veel duurder. Helaas ben ik aangewezen op de stoptrein vanuit Roosendaal, wat hierdoor dus een uur langzamer wordt (en de HSL-route levert geen tijdwinst op). Tot mijn verbazing is het tarief voor het stuk Grenspunt Roosendaal-Essen voor jongeren flink toegenomen. Van € 1,70, wat het in maart kostte, is het nu € 2,60 geworden.

Wij hebben de klachten over de Go Pass voorgelegd aan NS. NS geeft aan dat studenten nog steeds met de Go Pass via Roosendaal kunnen reizen. Het OV loket constateert echter dat studenten het omreizen via Roosendaal niet aantrekkelijk meer vinden vanwege de forse extra reistijd. We hopen dat er nog een oplossing zal komen voor deze doelgroep.

Informatievoorziening

Uit de klachten die het OV loket ontving over de nieuwe tarievenstructuur blijkt ook dat een deel van de reizigers niet op de hoogte was van deze wijzigingen.

Toen ik onlangs naar België wilde reizen, waren tot mijn verbazing de prijzen serieus gestegen, en dat zonder enige uitleg of waarschuwing. De conducteur die ik erover aansprak, wist ook van niks. Terwijl ik eerder met een weekendretour voor € 23,90 in Brussel kon komen, moest ik nu in het weekend € 32,10 betalen. Dat is een verhoging met 30%, waaraan geen enkele ruchtbaarheid is gegeven en dat terwijl het altijd al duur is om per trein de grens over te steken.

Bij een dergelijke ingrijpende wijziging in de tarieven is informatievoorziening van het grootste belang. Wij hebben hierover bij NS navraag gedaan. NS zegt zich niet te herkennen in deze klachten. De vervoerder meldt dat reizigers op verschillende manieren geïnformeerd zijn over de wijzigingen, onder andere via flyers in de trein, persoonlijke mailingen, nieuwsbrieven en informatie op de site. Wij hebben NS laten weten dat uit deze klachten toch een ander beeld naar voren komt. Omdat de meeste reizigers inmiddels op de hoogte zullen zijn van de veranderingen, verwachten wij hierover in de toekomst niet veel klachten meer.

Conclusie

Het OV loket is positief over de verkorting van de reistijd op het traject Amsterdam – Brussel door de ingebruikname van de nieuwe route voor de IC Brussel. De vertragingen en uitval van treinen op de HSL zijn een punt van zorg, waarbij NS heeft aangegeven dat de IC Brussel volgens verwachting rijdt. Het systeem van de Early Bird-tickets is in sommige situaties een vooruitgang, maar verdient op een aantal punten nog aandacht. Dit geldt voornamelijk voor de grote prijsverschillen en de termijn van de vroegboekkortingen. Ook hopen wij op een oplossing voor het wegvallen van het voordeel voor de studenten die in het bezit zijn van de Roosendaal Go Pass.

4.3 Stakingen in het streekvervoer

Vanwege een cao-conflict tussen streekvervoerders en vakbonden werd het afgelopen kwartaal meerdere dagen gestaakt. De staking betrof het regionale busvervoer en een klein deel van de regionale treinen. De estafettestakingen vonden plaats op 30 april en 1 mei (meivakantie, landelijk), 8, 19, 26 en 31 mei (regionaal), 5, 7, 12 en 14 juni (regionaal) en 27 juni tot en met 1 juli (landelijk). De gemeentelijke vervoerders GVB, HTM en een deel van de RET, die als stadsvervoerders een eigen CAO hebben, deden niet mee. De leden van de vakbonden staakten voor een loonsverhoging, minder werkdruk en meer rustpauzes. Op 1 juli bereikten werkgevers en vakbonden een akkoord, waardoor een einde kwam aan de stakingen.

Tientallen reizigers dienden een klacht over de stakingen in bij het OV loket. De meeste klachten kwamen in juni, onder andere omdat de staking van eind juni landelijk was en samenviel met de tentamenperiodes bij diverse opleidingen. Veel vervoerders hielden hier overigens rekening mee. Men zorgde ervoor dat de spitsbussen en de scholierenlijnen zoveel mogelijk reden.

Uit de klachten bleek dat een groot deel van de reizigers wel begrip had voor de stakingen. De klachten gingen vooral over de informatievoorziening. Omdat niet alle buschauffeurs en machinisten meededen aan de staking, was het reizigers vaak onduidelijk of hun trein of bus

wel reed. De informatie die door de vervoerders via hun website of sociale media werd verstrekt, was summier. “Houd u er rekening mee dat er treinen en bussen kunnen uitvallen, maar we weten niet welke”, was de boodschap. Maar ook over de overlast en het feit dat ze kosten moesten maken ondanks een abonnement werd veelvuldig geklaagd.

Ik reis altijd met het openbaar vervoer. Tot vandaag kan ik met iemand meerijden, zodat ik op mijn werk kan komen. Maar komende week kan ik niet werken omdat er waarschijnlijk nog altijd geen treinen rijden en ik niet kan meerijden. Daarnaast wil ik nog een klacht indienen over het feit dat een aantal weken geleden ook al gestaakt was, maar ik kreeg dat pas op het station te zien. Het schijnt dat het op sociale media wel stond maar die gebruik ik niet.

Door de staking van de buschauffeurs ben ik genoodzaakt om een OV-fiets à € 3,85 per dag te huren terwijl ik al voor het vervoer via Keolis via mijn OV-abonnement betaald heb. Keolis beroept zich op overmacht, wat in mijn optiek onterecht is.

“Rekening houden met onregelmatige diensten of helemaal geen verbinding. We proberen zo veel mogelijk te laten rijden”. Wat moet een consument met deze informatie? Rijden of niet rijden. Als het deels rijden is, stel dan routes vast waar wel en geen gebruik van gemaakt kan worden.

Hebben reizigers die getroffen zijn door de stakingen recht op een vergoeding? In de Algemene voorwaarden Stads- en streekvervoer 2015, artikel 7.2 staat het volgende:

“Ingeval van een rechtmatige staking van langer dan een dag, waardoor u niet kon reizen zal de vervoerder naar redelijkheid en billijkheid op uw verzoek overgaan tot restitutie van uw vooruitbetaalde reissommen naar rato van de duur van de staking. De vergoeding van vooruitbetaalde reissommen wordt alleen gegeven voor het vervoer dat door de staking niet mogelijk is. De vervoerder kan hiervoor redelijke administratiekosten in rekening brengen.”

Het OV loket heeft de vervoerbedrijven waarvan het personeel meedeed aan de stakingen gevraagd hoe zij omgaan met verzoeken tot restitutie. Alle vervoerders houden zich aan de Algemene Voorwaarden en vergoeden naar rato de vooruitbetaalde reissom van de getroffen reizigers, wanneer de staking langer dan een dag duurde. Dit geldt voor 30 april en 1 mei en voor 27 juni tot en met 1 juli.

Er waren echter ook verzoeken van reizigers voor restitutie die afgewezen werden, omdat de staking één dag betrof. Maar de stakingen deze periode stonden niet los van elkaar; het was een serie van meerdere losse stakingsdagen. Een aantal vervoerders liet weten hierin mee te gaan. Men typeerde de 'losse' stakingsdagen als een meerdaagse staking en ging over tot uitbetalen van restitutie. Een standpunt waar het OV loket volledig achter staat.

De Algemene Voorwaarden hebben het over een staking van langer dan een dag. Dit is iets anders dan een staking langer dan een dag aaneengesloten. Hier ontstaat discussie over,

omdat er niets vast blijkt te liggen over het al dan niet moeten uitkeren. Wij zijn van mening dat de Algemene Voorwaarden op dit punt aangescherpt dienen te worden.

Arriva heeft alle reizigers die een restitutieverzoek naar aanleiding van de eendaagse stakingen hadden ingediend, ongeacht of ze een afgekocht reisrecht hadden, twee dagkaarten per reiziger verstuurd.

Connexxion vergoedt de losse stakingsdagen bij een vooruit betaalde reissom.

EBS heeft besloten voor de ééndaagse staking op 14 juni geen vergoeding uit te keren. Als er nog meer stakingsdagen zouden volgen, zou de stakingsdag van 14 juni alsnog meegenomen worden in de vergoeding.

Keolis heeft laten weten coulant om te gaan met verzoeken van abonneementhouders die door de eendaagse stakingen gedupeerd zijn.

Qbuzz vergoedt de losse stakingsdag niet.

U-OV ziet de losse stakingsdag als opvolgende stakingsdag en vergoedt deze kosten voor abonneementhouders.

Wij zouden het redelijk vinden als bij een staking (ongeacht de duur van de staking) altijd een vergoeding wordt gegeven aan reizigers met een afgekocht reisrecht.

5. Cijfers april – juni 2018

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het tweede kwartaal van 2018 bij het OV loket zijn ingediend.

Dit kwartaal kwamen er 691 klachten binnen. De piek kwam aan het einde van het kwartaal. In juni ontvingen wij namelijk 275 klachten, zoals te zien is in tabel 1. Dit waren vooral (71) klachten over de stakingen in het openbaar vervoer. Deze klachten zijn in hoofdstuk 4 uitgebreid besproken.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	7	10	5	22	3,2 %
Dienstregeling	16	14	23	53	7,7 %
Dienstuitvoering	89	97	127	313	45,3 %
Informatievoorziening	6	6	10	22	3,2 %
Personeel	10	4	9	23	3,3 %
Station- en haltevoorziening	7	11	21	39	5,6 %
Veiligheid en overlast	8	2	2	12	1,7 %
Vervoerbewijs	57	52	65	174	25,2 %
Vervoermiddel	5	15	13	33	4,8 %
Totaal	205	211	275	691	

Tabel 1 toont de klachten in absolute aantallen.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
9292	2	3	1	6	0,8 %
Arriva	30	23	51	104	14,4 %
Breng	3	2	4	9	1,2 %
Connexxion	6	12	23	41	5,7 %
EBS	2	3	6	11	1,5 %
GVB	8	4	5	17	2,4 %
Hermes	0	3	5	8	1,1 %
HTM	2	5	2	9	1,2 %
Keolis Nederland	11	15	15	41	5,7 %
Klantenservice OV-chipkaart	12	6	9	27	3,7 %
NS	93	111	125	329	45,5 %
NS International	22	15	8	45	6,2 %
OV Algemeen	7	3	21	31	4,3 %
OV-fiets	0	1	4	5	0,7 %
Qbuzz	2	6	2	10	1,4 %
RET	7	5	6	18	2,5 %
U-OV	4	7	1	12	1,7 %
Totaal	211	224	288	723	

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	0,8 %
Arriva	3	5	61	2	3	3	0	2	24	103	14,3 %
Breng	0	1	4	0	1	1	0	0	2	9	1,3 %
Connexxion	2	6	19	1	3	1	0	1	8	41	5,7 %
EBS	0	1	5	2	0	0	0	0	3	11	1,5 %
GVB	1	4	7	0	1	2	0	0	2	17	2,4 %
Hermes	0	0	6	0	1	0	0	0	1	8	1,1 %
HTM	0	1	0	0	3	0	1	0	4	9	1,3 %
Keolis Nederland	10	0	20	0	1	3	0	1	5	40	5,6 %
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	4	0	0	2	0	21	27	3,8 %
NS	3	30	148	10	5	24	9	28	70	327	45,5 %
NS International	0	2	12	1	0	1	0	0	29	45	6,3 %
OV Algemeen	0	3	23	0	0	0	0	0	5	31	4,3 %
OV-fiets	0	0	0	0	0	4	0	0	1	5	0,7 %
Qbuzz	0	5	2	0	0	0	0	1	2	10	1,4 %
RET	2	2	5	0	2	1	0	0	5	17	2,4 %
U-OV	1	0	9	0	2	0	0	0	0	12	1,7 %
Totaal	22	60	324	23	22	40	12	33	182	718	

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

In tabel 3 ziet u de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend, zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs, op gepaste afstand gevolgd door de categorie dienstregeling. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden toegelicht bij tabel 4.

Het OV loket ontving dit kwartaal 45 klachten over NS International. Deze gingen voornamelijk over de tariefwijzigingen op het HSL-traject Amsterdam-Brussel en worden toegelicht in hoofdstuk 4.2. Dit kwartaal werden ook weer klachten ingeboekt onder de ‘vervoerder’ OV Algemeen. Als niet duidelijk is over welke vervoerder een klacht gaat of als een klacht een landelijk probleem aankaart, wordt deze geboekt onder OV Algemeen. Dit kwartaal waren dat voornamelijk klachten over stakingen in stads- en streekvervoer.

Dienstuitvoering

In totaal werden 324 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. De meeste klachten gingen over uitgevallen ritten, vertraging, staking en informatievoorziening. Trajecten waarover geklaagd werd, zijn onder andere Utrecht – Amersfoort – Zwolle en Den Haag – Breda – Eindhoven.

Klachten over de dienstuitvoering worden via onze maandelijkse overzichten geanonimiseerd gestuurd naar de betreffende vervoerder. Wij adviseren reizigers daarnaast ook altijd zelf een klacht in te dienen bij de vervoerder. Deze klachten kunnen door vervoerders worden meegenomen in de eerstvolgende evaluatie van de dienstregeling.

Het komt voor dat wij binnen een korte periode meerdere klachten ontvangen over een bepaald traject, of regelmatig terugkerende klachten ontvangen over hetzelfde traject. In dat geval bundelen wij deze klachten en vragen we de vervoerder om een reactie. Zo ontvingen wij dit kwartaal klachten over het Sprinter-traject Utrecht – Amersfoort – Zwolle. De klachten gingen over uitval van treinen door defect materieel, vertragingen, overslaan van stations, capaciteit en hygiëne.

Deze klacht heeft u al eerder van mij ontvangen, maar de grote problemen houden aan. Al bijna een jaar dien ik klachten in bij NS over oude treinen op het traject Utrecht-Harderwijk. Deze treinen gaan om de haverklap kapot, met uitvallende treinen, treindelen (extreme drukte) en vertragingen tot gevolg. In de afgelopen twee weken zijn al vijf van mijn treinen tijdens de avondspits uitgevallen. En nummer zes dreigt er op dit moment aan te komen, die heeft alweer een kwartier vertraging. Continu vallen mijn avondplannen in het water en kan ik op het station eten. NS heeft totaal geen oor voor mijn vele klachten. Er komen nieuwe treinen zeggen ze, maar ze willen geen enkele indicatie geven van wanneer.

Wij vroegen NS te reageren op deze klachten. NS liet ons weten dat het bedrijf op het Sprinter-traject tussen Utrecht Centraal en Zwolle nu al voor de meeste Sprinters dubbeldekkers inzet. De drukste treinen rijden met twee gekoppelde dubbeldekkers en dat biedt volgens NS een forse capaciteitsverhoging. NS zegt dat een deel van de klachten voortkomt uit situaties waar één dubbeldekker reed in plaats van twee.

NS laat verder weten dat in 2019 geleidelijk nieuw Sprinter-materieel op het spoor komt, de zogenoemde 'Sprinters nieuwe generatie'. Dit materieel is uiteindelijk ook bestemd voor de Sprinter-dienst tussen Utrecht Centraal en Zwolle. NS kan op dit moment nog niet zeggen wanneer het materieel wordt ingezet op dit traject, omdat het geleidelijk instroomt en eerst getest wordt. NS is er van overtuigd dat met de instroom van dit nieuwe materieel het comfort van deze treindienst fors zal verbeteren.

NS voegt eraan toe dat jaarlijks wordt onderzocht of verbeteringen en veranderingen in de dienstregeling mogelijk zijn. Ook het traject Utrecht Centraal – Zwolle zal daarin worden meegenomen. In het reguliere overleg met consumentenorganisaties en regionale overheden worden zowel de mogelijkheden en wensen van NS, als de wensen vanuit de consumentenorganisaties en overheden besproken. Jaarlijks worden de voorgenomen wijzigingen met elkaar afgestemd.

Wij zijn blij dat NS nieuw materieel gaat inzetten, maar 2019 is nog ver weg. Hoe gaat het in de tussentijd? Wij hopen dat het inzetten van twee gekoppelde dubbeldekkers daadwerkelijk bijdraagt aan verbetering op de korte termijn. Tot die tijd blijven wij eventuele klachten aankaarten bij NS.

Stads- en streekvervoer

Van de stads- en streekvervoerders ontvingen wij de meeste klachten over Arriva, Connexxion en Keolis. Arriva springt er bovenuit met 103 klachten, waarvan 61 klachten over de dienstuitvoering. Bij Keolis zien we ten opzichte van de andere vervoerders een piek in de klachten over het boetebeleid. De klachten over het boetebeleid van Keolis worden besproken in hoofdstuk 4.1 van deze rapportage.

De 61 klachten over de dienstuitvoering van Arriva gaan voor het grootste deel over de stakingen die dit kwartaal plaatsvonden in het stads- en streekvervoer. In totaal werden er 22 klachten over stakingen aan Arriva gekoppeld. Verder zijn de lijnen waarover geklaagd werd vrij divers. Het is interessant om te zien hoe de klachten zijn uitgesplitst per concessiegebied. Dat ziet u in tabel 5.

De klachten over Connexxion binnen de categorie dienstuitvoering zijn voornamelijk toe te wijzen aan de concessie Amstelland-Meerlanden. Deze concessie is in december 2017 ingegaan voor een periode van tien jaar. Ook in het vorige kwartaal ontvingen wij klachten over deze concessie en schreven wij hierover.

De dienstregeling van bus 357 wordt vaak niet gehaald. Ik ga vaak op zaterdag van Amstelveenseweg in Amsterdam naar Westwijkplein in Amstelveen. Vrijwel iedere keer is er vertraging. Ik heb het idee dat er bussen uitvallen.

Connexxion heeft ons laten weten zich er bewust van te zijn dat in de concessie Amstelland–Meerlanden enkele zaken nog niet goed lopen. Volgens Connexxion is het aantal klachten wel flink teruggelopen. Men zegt er hard aan te blijven werken om zaken te verbeteren. Ook bij het OV loket is een daling in de klachten over de concessie Amstelland–Meerlanden te zien.

Ook de klachten over de dienstuitvoering van de stads- en streekvervoerders worden door ons via de maandelijkse overzichten doorgestuurd naar de betreffende vervoerder.

Informatievoorziening

De klachten over informatievoorziening binnen de categorie dienstuitvoering (niet te verwarren met informatievoorziening binnen de categorie vervoerbewijs in tabel 4) hebben te maken met informatievoorziening rondom vertragingen en uitval van treinen of bussen, trams en metro's. Reizigers zijn aangewezen op de informatie die door de vervoerder wordt verstrekt, via onder meer apps, 9292OV, omroep op het station en personeel.

Een reiziger die gebruik maakt van metrolijn 51 van GVB klaagt dat de metro standaard in de ochtendspits enkele minuten vertraagd is. Vaak valt de metro van 8.04 uur helemaal uit. Wat de reiziger vooral vervelend vindt, is dat er niets wordt omgeroepen, terwijl hiervoor de technische mogelijkheden er volgens de reiziger wel zijn.

Wij hebben deze klacht doorgestuurd naar het GVB. De vervoerder heeft laten weten dat lijn 51 een lastige lijn is. Op de perrons is geen omroepsysteem aanwezig waarmee ze reizigers kunnen informeren. Via DRIS-panelen, via de website en social media worden reizigers wel geïnformeerd, zo zegt de vervoerder. De informatie op de website van GVB is uitgebreid en er is een gratis telefoonnummer met reisinformatie over lijn 51.

Vanaf maart 2019 stopt lijn 51 definitief met rijden. Dit heeft te maken met de ombouw van de Amstelveenlijn. De lijn wordt omgebouwd tot een hoogwaardige tramverbinding tussen Amstelveen Westwijk en Amsterdam Zuid. Vanaf maart 2019 gaat eerst nog het tijdelijke OV-plan in. Lijn 51 gaat dan buiten gebruik en wordt op het traject ten zuiden van Amsterdam Zuid vervangen door bus 55. Deze bus rijdt dan met een hoge frequentie tussen de Sacharovlaan en Station Zuid. Metro 51 blijft bestaan, maar rijdt vanaf maart 2019 tussen Isolatorweg via Station Zuid en Amstel naar Centraal Station. En tussen Amstelveen Stadshart en Station Zuid blijft tram 5 rijden; deze gaat zo vaak mogelijk rijden.

Wij zijn blij dat het GVB de informatievoorziening heeft uitgebreid. Dit kan al een hoop frustratie wegnemen bij reizigers. We houden de klachten over lijn 51 in de gaten en trekken zo nodig weer aan de bel bij het GVB en de concessieverlener Vervoerregio Amsterdam.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

	Aanschaf	Administratiekosten/incasso	Ballietoeslag	Defecte kaart	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	7	0	0	0	3	4	3	1	3	4	0	0	0	0	1	5	15	1	1	48	14,1 %
Breng	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0,9 %
Connexxion	2	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4	2	0	1	15	4,4 %
EBS	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1,2 %
GVB	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,9 %
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0,9 %
HTM	0	0	0	0	0	3	1	1	2	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	12	3,5 %
Keolis Nederland	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	2	0	1	10	2,9 %
Klantenservice OV-chipkaart	5	3	0	3	2	1	5	0	2	1	4	1	0	0	3	5	0	0	0	35	10,3 %
NS	11	3	1	1	7	24	9	2	9	21	1	1	2	2	7	17	26	1	3	148	43,4 %
NS International	6	0	0	0	0	0	5	0	0	2	1	0	0	0	1	2	20	0	0	37	10,9 %
OV Algemeen	1	0	0	0	2	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	9	2,6 %
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0,6 %
Qbuzz	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,6 %
RET	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	4	1	0	0	10	2,9 %
Totaal	35	6	1	4	16	42	27	5	19	32	7	3	2	6	12	46	70	2	6	341	

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

In tabel 4 ziet u de klachten binnen de categorie vervoerbewijs, uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden er 341 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 182, zoals te zien is bij tabel 1.

De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn tariefhoogte, restitutie en in- en uitchecken. Ook de trefwoorden aanschaf en kortingsproducten werden regelmatig toegekend aan klachten. Klachten over tariefhoogte gaan onder andere over de verhoging van ritprijzen of de verhoging van prijzen van abonnementen en reisproducten. Een groot deel van de klachten die wij dit kwartaal ontvingen over tariefhoogte ging over de tariefwijzigingen op het HSL-traject Amsterdam-Brussel. De trefwoorden in- en uitchecken en restitutie zijn vaak aan elkaar gekoppeld. Dit zijn klachten over een verkeerde of gemiste uitcheck, waarvan een reiziger zijn geld terug wil.

Verkeerde haltereregistratie HTM

In onze vorige rapportage schreven wij over signalen van reizigers over het registreren van verkeerde haltes bij HTM, op de Randstadrail. Nog even ter herinnering: door het registreren van een verkeerde halte bij het inchecken met de OV-chipkaart wordt soms onterecht extra saldo afgeschreven.

De daadwerkelijke omvang van dit probleem kunnen wij niet goed vaststellen. Wij ontvangen hierover niet veel klachten, maar uit deze klachten valt wel op te maken dat er iets niet goed gaat. Het is daarnaast de vraag of reizigers wel door hebben dat er onterecht teveel saldo wordt afgeschreven; je moet daarvoor actief je eigen reistransacties monitoren en in de meeste gevallen gaat het om enkele eurocenten.

Wij hebben de afgelopen tijd contact gezocht met HTM. HTM heeft wel bevestigd dat verkeerde haltereregistratie een bekend probleem is en dat er aan een oplossing gewerkt wordt. We hebben nog geen antwoord op onze vragen over de aard en omvang van het probleem en hoe lang dit probleem al speelt (het OV loket ontving in het najaar van 2017 ook al berichten over verkeerde haltereregistratie). Ook zijn wij nog steeds benieuwd hoe HTM haar reizigers hierover informeert, omdat we op de website van HTM hierover geen informatie konden vinden. Wij hopen op deze vragen nog antwoord te krijgen.

Transactieoverzichten

Een onderwerp, waarover niet vaak wordt geklaagd, maar dat wel bijna elk kwartaal terugkomt, is het niet kunnen uitdraaien van een jaaroverzicht van reistransacties. Op de website van OV-chipkaart in het Mijn OV-chipkaart account is het alleen mogelijk om een overzicht per maand uit te draaien. Een reiziger die voor de Belastingdienst zijn overzichten moet indienen, moet

daarom twaalf losse overzichten printen. TLS bevestigt dat het inderdaad niet mogelijk is een heel jaar te selecteren. Het zou een aanpassing aan de website vergen en TLS zegt dat andere zaken meer prioriteit hebben. TLS verwacht op korte termijn geen oplossing. Reizigers kunnen overigens wel contact opnemen met Klantenservice OV-chipkaart en daar een overzicht van een langere periode opvragen, zo laat TLS weten.

Gegevens op een E-ticket

Met het oog op de nieuwe privacywetgeving (AVG), die in mei is ingegaan, is het interessant om te kijken naar de hoeveelheid en aard van de gegevens die reizigers moeten overleggen om een bestelling te kunnen doen. NS vraagt bij het bestellen van een E-ticket bijvoorbeeld een geboortedatum. Maar waarom?

Ik moet elke keer als ik een e-ticket nodig heb, mijn geboortedatum invullen. Als ik van Groningen naar Haren reis moet ik mijn geboortedatum invullen. Als ik van Groningen naar Brussel reis hoeft dat niet. Het unieke nummer is voldoende om aan te tonen dat het ticket uniek is en betaald. Tickets worden allemaal gescand en het systeem weet niets van mijn naam of geboortedatum. Een identiek nummer, een kopie wordt onmiddellijk herkend. Persoonsgegevens zijn hierbij volstrekt overbodig, laat staan mijn geboortedatum, die ik dus zelfs internationaal niet hoeft op te geven.

Het OV loket is geen handhaver van de AVG-wet, maar wij vinden dit wel een terechte vraag. NS vindt dat trouwens ook, want toen wij deze vraag voorlegden, zei het bedrijf te gaan bekijken of met minder gegevens kan worden volstaan. NS waarschuwde wel dat het niet te zeggen is of de geboortedatum straks niet meer ingevuld te worden. De geboortedatum is nodig, zo liet NS weten, om de identiteit van de reiziger met het E-ticket te verifiëren. Wij vinden het in ieder geval een goede zaak dat NS zich bereid heeft getoond om te onderzoeken of het met minder gegevens kan. Wij zijn benieuwd naar de uitkomst.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit	Concessie	Vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	2	2	3	7
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	2	2	2	6
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	0	0	3	3
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	0	4	0	4
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	5	2	4	11
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	92	109	124	325
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	2	5	1	8
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	3	3
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	1	3
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	0	1	1
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	1	1	3
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	3	1	1	5
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	1	0	4
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	1	0	0	1
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	3	2	2	7
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	3	2	4	9
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	1	2	3
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	1	4	6
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	1	0	4
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	7	10	19	36
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	2	2	5	9
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	0	0	2	2
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	3	4	7
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	2	3
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	2	1	3
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	0	1	1
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	1	1	2
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	3	2	6
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	1	3
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	4	7	3	14
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	2	2	4	8
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	4	7	1	12
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	1	2	4
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	2	3	5	10
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda – Alphen aan de Rijn	NS	1	0	1	2
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	7	2	11	20
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	4	10	17

OV-autoriteit	Concessie	Vervoerder	april	mei	juni	Totaal
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	CVB	8	4	5	17
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	2	3	6	11
			167	191	242	600

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 geen betrekking hebben op een concessiegebied, zoals klachten over klantenservice OV-chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Hoofdrailnet (HRN)

De concessie waarover de meeste klachten werden ingediend, is het hoofdrailnet van NS. In totaal werden er 325 klachten toegekend aan deze concessie. De klachten gingen voornamelijk over de dienstuitvoering van diverse trajecten en vervoerbewijs, zoals ook blijkt uit tabel 3.

Toiletten

Het OV loket krijgt regelmatig klachten van reizigers over het ontbreken van een toilet op stations of in treinen. Dit is voor veel mensen vervelend, maar er is een specifieke groep reizigers, ouderen en mensen met een aandoening aan blaas of darmen, die hier echt last van heeft. Dit kan er zelfs toe leiden dat mensen het reizen met het OV mijden.

Veel kleinere stations hebben geen toilet of een toilet met beperkte openingstijden. Wat moet je doen als je op zo'n station bent gestrand omdat er bijvoorbeeld treinen uitvallen?

Elst heeft recentelijk 'n nieuw station gekregen. Helaas hebben ze niet aan een toilet gedacht. Toch is het een station waar je soms 1 uur moet wachten, bijvoorbeeld op de trein naar Tiel.

Zondag 22 april 2018 reden er geen treinen tussen Boxtel-Den Bosch. Alle reizigers werden met bussen naar Den Bosch of Tilburg gebracht. Honderden wachtenden, drie kwartier moeten staan. Boxtel station heeft geen toilet. De enige mogelijkheid is een toilet in de fietsenstalling, maar die is op zondag dicht.

Wat de treinen betreft: de Intercity's beschikken allemaal over een toilet. De nieuwe Sprinters van NS hebben ook allemaal een toilet. NS bouwt in de oudere Sprinters de komende tijd alsnog toiletten in, omdat dit in de concessie zo is afgesproken.

Het is belachelijk dat er in de Sprintertreinen van Amsterdam Centraal naar Rotterdam Centraal, een reis is langer dan een uur, geen toilet aanwezig is. Ik heb ook al een half uur moeten wachten op station Amsterdam Holendrecht waar ook geen enkel toilet is.

Reizigers klagen al langer over het ontbreken van een toilet in de treinen op de MerwedeLingelijn van Dordrecht naar Geldermalsen. Deze lijn wordt gereden door Arriva en maakt deel uit van de concessie Drechtsteden. Eind 2018 gaat de concessie over naar Qbuzz. In de nieuwe concessie is helaas geen verplichting voor een toilet in de Sprintertreinen opgenomen. Qbuzz heeft ons laten weten dat er ook geen toiletten komen, omdat ze de treinen van Arriva overnemen. Dat betekent dat reizigers de komende acht jaar, want zo lang duurt de nieuwe concessie, nog steeds niet op een toilet in de MerwedeLingelijn kunnen rekenen. Dat is erg teleurstellend. Als tegemoetkoming heeft de provincie Zuid-Holland gezegd dat ze haar best gaat doen om de toiletten op de stations Sliedrecht, Hardinxveld-Giessendam en Leerdam toegankelijk te maken gedurende de tijdstippen dat de MerwedeLingelijn rijdt.

Vanaf december neemt Qbuzz de spoorverbinding Dordrecht- Geldermalsen over van Arriva maar nu komen er ook geen toiletten in de trein te zitten! Waar de NS dat wel gaat doen in de sprinters, doet Qbuzz dat niet. Te duur vindt men.

OV-aanbod concessie Groningen/Drenthe

Wij ontvingen dit kwartaal klachten over het volgens reizigers verslechterde OV-aanbod in Groningen/Drenthe. Reizigers dienden klachten in over buslijnen die minder vaak rijden of zelfs worden opgeheven. Hiervoor in de plaats komen vaak duurdere Hubtaxi's of regulier taxivervoer. De belbussen, die vaak wel een goed alternatief waren, zijn opgeheven, zo laten reizigers ons weten.

Met een enorme snelheid is veel openbaar (bus)vervoer in het Noorden opgeheven en vervangen door Hubtaxi's. Nog een paar maanden geleden werden veel normale lijndiensten vervangen door belbussen, nu worden de belbussen alweer opgeheven. Ouderen en scholieren zijn de dupe.

Wij hebben al eerder aandacht besteed aan het veranderende OV-landschap in Nederland, zoals de introductie van flexvervoer, dat in regio's het reguliere vervoer vervangt. Wij namen contact op met concessieverlener OV-bureau Groningen/Drenthe om navraag te doen over de klachten over de concessie Groningen/Drenthe. Het OV-bureau liet ons weten dat het OV-aanbod per 9 april is gewijzigd. De dienstregeling in de late uren en in het weekeinde werd voorheen ingevuld met de LijnBelBus. Dit was een kleine bus/taxi die op afroep de dienstregeling uitvoerde en waar reguliere OV-tarieven van toepassing waren. Volgens het OV-bureau werden de LijnBelBussen in een aantal gevallen goed gebruikt, maar in een aantal gevallen ook heel beperkt. Provinciale Staten van Groningen en Drenthe hebben in hun provinciale verkeer- en vervoerplannen vastgelegd wat de minimale passagiersaantallen zouden moeten zijn. Dit heeft ertoe geleid dat een groot aantal LijnBelBussen, met name de lijnen die veel gebruikt werden, zijn omgezet in vaste ritten. Voor de reizigers op deze lijnen is dit positief, omdat ze nu ook in de late uren en in het weekeinde verzekerd zijn van een

vaste dienstregeling en niet meer hoeven te bellen voor de bus. Minder positief is dat een aantal LijnBelBussen, die volgens het OV-bureau minder tot niet gebruikt werden, zijn komen te vervallen. Het kostenplaatje speelt hier ook een rol in, erkent het OV-bureau. De Regiotaxi, vanaf 9 april omgedoopt tot Hubtaxi, is een vangnet voor reizigers die van de vervallen LijnBelbussen gebruik maakten. De Hubtaxi heeft een andere tariefstelling, namelijk 2,5 keer het OV-tarief. Daarnaast zijn abonnementen en het studentenreisrecht hier niet van toepassing.

Het OV-bureau Groningen/Drenthe zegt dat het reizigers die gebruikmaakten van de LijnBelBussen informatie heeft gestuurd over de wijziging van LijnBelBus en Regiotaxi naar Hubtaxi. Een aantal reizigers zei zwaar gedupeerd te zijn door de wijziging, omdat zij een abonnement hadden en nu veel extra kosten moesten maken. Voor deze groep heeft het OV-bureau een tijdelijke compensatieregeling opgezet, waarbij reizigers tot 1 januari 2019 een vergoeding krijgen voor de extra kosten.

Het OV-bureau is van mening dat de wijzigingen een verbetering zijn van het OV-netwerk in Groningen en Drenthe en dat hiermee tegemoet wordt gekomen aan de wens van veel reizigers. Bovendien is het vangnet, voorheen Regiotaxi nu de Hubtaxi, in stand gehouden, zodat er altijd een alternatief is. Helaas zijn er bij wijzigingen ook altijd reizigers die worden gedupeerd, aldus het OV-bureau Groningen/Drenthe.

De wijzigingen in Groningen en Drenthe passen in een ontwikkeling die we ook in andere regio's zien. Wij schreven hier uitgebreid over in de rapportage over het vierde kwartaal van 2017. De tendens is dat het busvervoer zich steeds meer richt op rendabele lijnen. Kleinere kernen moeten het dan doen met vraaggestuurd OV. Natuurlijk kan het winstgevend zijn in te zetten op rendabeler lijnen en de rest met vraaggestuurd vervoer op te lossen, maar niet vergeten mag worden dat het openbaar vervoer een basisvoorziening is. Zorg ervoor dat het openbaar vervoer bereikbaar en betaalbaar blijft voor bevolkingsgroepen die erop zijn aangewezen.