OV Ombudsman

*OV ombudsman kritisch over haperende informatievoorziening*

## ‘OV-bedrijven moeten inzetten op betere communicatie’

Amersfoort, 21 augustus 2019

OV-bedrijven moeten beter communiceren met hun reizigers als er vertragingen optreden of diensten uitvallen. Ook de informatievoorziening over de algemene voorwaarden van OV-abonnementen kan beter. Dit schrijft de OV ombudsman, de onafhankelijke bemiddelaar bij klachten over het openbaar vervoer, in zijn rapportage over het tweede kwartaal van dit jaar.

Hoewel de gemiddelde reiziger het openbaar vervoer in Nederland een ruime voldoende geeft, blijft communicatie bij verstoringen een minder sterk punt bij veel vervoerders. Bus, tram, metro en IC Direct scoren wat dit betreft geen voldoende. “Loopt de dienstregeling vlotjes, dan zit het wel goed met de informatievoorziening, maar zodra er vertraging optreedt of lijnen uitvallen, voelen reizigers zich te vaak in de kou gezet”, zo concludeert de OV ombudsman op basis van ingediende klachten.

Regelmatig ontbreekt informatie over hoe lang een verstoring duurt of waarom de bus of trein niet rijdt. Soms ook wordt langs verschillende kanalen tegenstrijdige informatie gegeven. Andere terugkerende klachten zijn dat informatie op elektronische borden op haltes en perrons en in de 9292-app niet actueel is en dat er op plekken waar het misgaat onvoldoende OV-personeel aanwezig is om reizigers te adviseren.

“Er ligt een uitdaging voor de branche om te zorgen voor een hogere klanttevredenheid van reizigers over de informatievoorziening bij vertragingen”, aldus de OV ombudsman.
Ook informatievoorziening over de algemene voorwaarden van OV-abonnementen kan beter, zo vindt de ombudsman.  Bij wezenlijke zaken rond een kostbaar reisproduct als een abonnement volstaat het niet te verwijzen naar een pdf-bestand met de algemene voorwaarden op een website. Een reiziger moet actief gewezen worden op voorwaarden en bepalingen die voor hem van belang zijn.

Problemen qua informatievoorziening doen zich onder andere voor bij de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op ‘keuzedagen’ (vrije reisdagen voor 60-plussers op een abonnement). Als een abonnementhouder zijn ‘vrije reisdag’ vóór de ochtendspits begint en in de ochtendspits overstapt op een andere vervoerder, is de kans groot dat er voor de rest van de reis gewoon betaald moet worden.

Ook de voorwaarden van NS-businesscards, die doorgaans door werkgevers worden aangeschaft voor hun werknemers, zijn niet altijd even duidelijk. Het komt voor dat werkgevers een abonnement moeten doorbetalen, omdat een werknemer heeft verzuimd naar een automaat te gaan, om de wijziging of annulering te activeren op zijn OV-chipkaart. Informatie hierover is vaak erg summier, aldus de OV ombudsman, terwijl de financiële consequenties voor klanten groot kunnen zijn, juist omdat werkgevers vaak meerdere NS-businesscards beheren voor hun werknemers.

OV ombudsman is de nieuwe naam voor het OV loket, dat al meer dan tien jaar bestaat. Met de naamswijziging wil de organisatie nog beter laten zien wat reizigers en aanbieders van openbaar vervoer mogen verwachten. De OV ombudsman is een onafhankelijke, laagdrempelige organisatie waar OV-reizigers terecht kunnen met hun klachten. De OV ombudsman kiest daarbij voor een persoonlijke benadering, zowel van reizigers als van alle partijen in de OV-sector.

Noot voor de redactie:
De volledige rapportage van de OV ombudsman over het tweede kwartaal van 2019 is te downloaden via onze website: www.ovombudsman.nl

Meer informatie is verkrijgbaar bij Bram Hansma, OV ombudsman, telefoon: 06-28337784 of 033-4220455.
Email: bram@ovombudsman.nl