



OV Ombudsman

Kwartaalrapportage 1 januari 2022 – 31 maart 2022

Onderwerpen:

Onterechte boetes OV-Fiets

Haltes overslaan door bussen

Stormen leggen OV plat

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Samenvatting en aanbevelingen	4
Samenvatting	4
Aanbevelingen.....	5
3. Resultaten	6
4. Trends.....	9
a. Onterechte boetes na terugbrengen OV-fietsen.....	9
b. Haltes overslaan door bussen.....	11
c. Stormen leggen OV plat.....	13
5. Cijfers januari – maart 2022.....	15
Tabel 1. Klachten per categorie	15
Tabel 2. Klachten per vervoerder	16
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	17
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs.....	20
Tabel 5. Klachten per concessie	23

1. Inleiding

OV Ombudsman heeft als doel reizigers te ondersteunen die klachten hebben over het openbaar vervoer en die zich door OV-bedrijven niet begrepen voelen of de juiste weg niet weten. Dat gebeurt door klachten te registreren en – waar mogelijk en zinvol – te bemiddelen. De binnengekomen klachten bieden een kans om structurele tekortkomingen bloot te leggen.

We onderscheiden drie functies van OV Ombudsman:

1. wegwijsfunctie
2. bemiddelingsfunctie
3. verzamel- en signaleringsfunctie

OV Ombudsman voert de volgende taken uit:

1. Het doorverwijzen bij standaardklachten naar de betreffende vervoerder (wegwijsfunctie)
Klachten horen in eerste instantie te worden afgehandeld door de instantie over wie de klacht gaat. OV Ombudsman helpt reizigers op een laagdrempelige manier aan de juiste informatie over rechten, plichten, vervoersvoorwaarden en klachtenprocedures.

2. Het begeleiden van bijzondere klachten (bemiddelingsfunctie)
Reizigers moeten eerst hun klacht bij de vervoerder hebben ingediend alvorens zij bij OV Ombudsman terecht komen voor bemiddeling.

3. Het bundelen en rapporteren van klachten, het signaleren van trends in klachten en het doen van aanbevelingen op basis van deze trends (verzamel- en signaleringsfunctie)
OV Ombudsman registreert alle klachten die reizigers voorleggen en stelt op basis daarvan objectieve signaalrapportages op die inzicht bieden in klachten- en vragenpatronen. Overheden en vervoerders kunnen de signaalrapportages analyseren en gebruiken voor beleidsvorming, bedrijfsvoering en het verbeteren van het openbaar vervoer. Ook belangenorganisaties kunnen de rapportages gebruiken voor hun beleidsontwikkeling en lobbywerk.

De rapportages en de daarin eventueel opgenomen aanbevelingen zijn terug te herleiden tot klachten van reizigers die zijn binnengekomen bij OV Ombudsman.

2. Samenvatting en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van de hoofdlijnen van deze rapportage over het eerste kwartaal van 2022. Hierin doen we ook enkele aanbevelingen voor verdere verbetering van het openbaar vervoer.

Samenvatting

In het afgelopen kwartaal meldden zich acht reizigers die een boete van € 350 hadden gekregen van NS, omdat zij hun OV-Fiets niet zouden hebben ingeleverd, terwijl ze zeker wisten dat ze dat wel hadden gedaan. In 2020 en 2021 schreef OV Ombudsman ook al over dit probleem. Het inleveren van een OV-Fiets wordt niet altijd goed geregistreerd door NS, vooral na sluitingstijd van de stalling of bij een onbemande stalling. De reiziger krijgt dan een boete van € 350. NS heeft gewerkt aan verbetering van de interne processen. De verbetering houdt onder andere in dat een medewerker van de klantenservice een verplichte set vragen stelt om de kans te vergroten dat de fiets wordt teruggevonden. Indien van toepassing verleent NS coulance, wanneer de NS-medewerker de OV-fiets niet aantreft, maar bijvoorbeeld wel de sleutel in de sleutelbox zit.

In het eerste kwartaal meldden zich toch weer enkele reizigers bij OV Ombudsman die onterechte boetes hadden gekregen en bot vingen bij NS klantenservice. Na bemiddeling door OV Ombudsman schold NS de boetes voor deze gebruikers van de OV-Fiets alsnog kwijt.

NS heeft laten weten dat dit werd veroorzaakt door een fout in het interne proces. Hier zijn opnieuw afspraken over gemaakt. Door een betere samenwerking tussen de eerstelijns klantenservice van NS en het tweedelijns klachtenteam, verwacht NS dat het minder vaak zal voorkomen dat OV-fiets klanten onterechte boetes zullen krijgen. Ook wordt gewerkt aan een betere afstemming met betrokken afdelingen en de OV-fietslocaties op stations.

Bovendien introduceert NS in 2022 een nieuw OV -fietsslot, waarbij de OV-chipkaart de sleutel is van de OV-Fiets. Via een app kan de reiziger zien of de rit goed is afgesloten. Daardoor zullen situaties als boven omschreven hopelijk minder vaak voorkomen. Het nieuwe OV-Fietsslot wordt geleidelijk uitgerold over alle fietslocaties.

In hoofdstuk 4.2 schrijft OV Ombudsman over het overslaan van haltes door buschauffeurs. In het eerste kwartaal ontving OV Ombudsman meerdere klachten van reizigers over bussen, die de halte, waar zij staan te wachten, voorbij rijden. Soms moeten deze busreizigers een half uur of langer wachten op de volgende bus. Dit alles leidt er toe dat reizigers minder vertrouwen krijgen in het OV. Enkele busvervoerders, aan wie wij deze klachten voorlegden, laten weten het erg vervelend te vinden voor de reizigers, dat de bus doorrijdt, terwijl de reiziger verwacht in de bus te kunnen stappen. Klachten over het doorrijden bij een halte worden in het algemeen doorgezet naar de teammanager, die het met de chauffeur bespreekt. Vervoerders benadrukken dat het belangrijk is, zeker bij haltes waar meerdere buslijnen vandaan vertrekken, met een signaal, zoals hand opsteken, duidelijk te maken dat je mee wilt.

Tenslotte besteden we aandacht aan de ontregeling van de dienstregeling van het openbaar vervoer in heel Nederland door de stormen Dudley, Eunice en Franklin, die in februari over Nederland raasden. Verschillende OV-bedrijven zagen zich genoodzaakt om op vrijdag 20 februari de dienstregeling af te schalen of zelfs helemaal stil te leggen.

Bussen gingen nog de weg op, maar dat zou kunnen veranderen als de storm verder zou aantrekken. OV-bedrijven kondigden aan dat vanaf 14.00 uur geen treinen meer zouden rijden. Helaas bleek in de loop van de ochtend dat vele treinen al eerder dan 14.00 uur niet meer reden. Hier werden reizigers door verrast. De informatievoorziening was niet optimaal.

Aanbevelingen

Op basis van de signalen die OV Ombudsman in het eerste kwartaal van 2022 heeft ontvangen, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Het registreren van teruggebrachte OV-fietsen gaat niet altijd goed. Dat is een technisch probleem dat niet bij de reiziger neergelegd mag worden. Gelijk een boete van € 350 euro opleggen voordat duidelijk is wat er aan de hand is, gaat te ver, vindt OV Ombudsman. NS heeft toegezegd de afhandeling van klachten over onterechte boetes te verbeteren door een beter intern proces. OV Ombudsman vindt dat de technische problemen bij het inleveren van OV-Fietsen niet op het bordje van de reiziger mogen komen en verwacht vanaf de eerste melding van de reiziger bij NS een courante houding van de vervoerder.

2. Het is erg frustrerend wanneer je als reiziger bij een bushalte staat te wachten en de bus je bij de halte laat staan. Dit komt regelmatig voor. OV Ombudsman vindt het belangrijk dat OV-bedrijven aan dit soort klachten voldoende aandacht besteden. Wij vragen OV-bedrijven om dergelijke klachten als aparte categorie te registreren als dat nog niet het geval is. Dan is het ook eenvoudiger om met het rijdend personeel hierover in gesprek te gaan.

3. De informatievoorziening bij calamiteiten is lastig. Maar wanneer het om een voorzienbare calamiteit gaat en je als OV sector naar buiten brengt om vanaf een bepaald tijdstip geen treinen meer te laten rijden, dan is het anders. Dan moet je als reiziger erop kunnen vertrouwen dat je tot dat tijdstip nog op je bestemming kunt komen. Dat was op vrijdag 20 februari niet altijd het geval. OV Ombudsman vindt dat OV-bedrijven aan reizigers reële informatie moeten verstrekken. Als het afschalen al eerder start, laat dan ook weten dat de dienstregeling niet meer betrouwbaar is of haal het tijdstip naar voren.

4. Bij calamiteiten die het hele land raken, zorgen de afzonderlijke vervoerbedrijven voor hun eigen reisinformatie aan hun reizigers. Maar reizigers reizen soms over concessiegrenzen heen en dus met meerdere vervoerders. Het zou daarom beter zijn dat de gezamenlijke OV-bedrijven hun handen ineen slaan en de reisinformatie op elkaar afstemmen met daarnaast ruimte voor regio-specifieke informatie bij calamiteiten.

3. Resultaten

OV Ombudsman registreert klachten van reizigers die er zelf niet uitkomen met een OV-bedrijf. Op grond van deze klachten doen we aanbevelingen voor verbetering van het openbaar vervoer (zie hoofdstuk 2 van deze rapportage). In het belang van reizigers bemiddelen wij bij klachten, wanneer we kans zien op verbetering. In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele van de resultaten die hierbij (mede) dankzij OV Ombudsman in het eerste kwartaal van 2022 zijn geboekt.

Fietsreserveringssysteem NS

NS zal in de zomer van 2022 niet opnieuw een systeem invoeren met verplichte reservering voor het meenemen van fietsen in de trein. OV Ombudsman schreef in de kwartaalrapportage over het derde kwartaal van 2021 over de proef met de fietsreservering. Reizigers dienden hierover vorig jaar veel klachten in. Een reservering gaf geen garantie op een plek voor de fiets. Het reizen werd minder flexibel en het systeem was niet handhaafbaar. Nog lastiger was dat reizigers, die hun overstap niet haalden, niet zeker waren van een beschikbare plek in de volgende trein. Dit kon betekenen dat ze vastliepen op het station.

OV Ombudsman is blij dat NS van een reserveringssysteem in de zomer afziet. Wel start NS vanaf 7 maart op het traject Gouda – Alphen aan de Rijn een nieuwe proef voor fietsreservering voor een periode van drie maanden. OV Ombudsman ziet daar het nut niet van in. Daarnaast is geconstateerd dat er vooral in de zomer te weinig ruimte is voor het meenemen van fietsen in de huidige treinen. Het zou goed zijn als daar aan gewerkt wordt.

Defecte liften en roltrappen

In de kwartaalrapportage over het vierde kwartaal van 2021 besteedde OV Ombudsman aandacht aan de problemen met defecte liften en roltrappen op stations en defecte uitrolplanken in bussen, die gevolgen hebben voor de toegankelijkheid van het OV. Ook schreef OV Ombudsman in diezelfde rapportage dat het niet mogelijk is om abonnementen met een verschillend betaalregime (reizen op rekening en reizen op saldo) op één OV-chipkaart te plaatsen.

Kamerleden Van Ginneken (D66) en Van der Graaf (ChristenUnie) stelden naar aanleiding van deze kwartaalrapportage over beide onderwerpen vragen aan de staatssecretaris van het ministerie van I&W, mevrouw Vivianne Heijnen. De staatssecretaris heeft in een kamerbrief van 21 maart 2022 antwoorden op deze vragen gegeven.

De staatssecretaris schrijft dat in het afgelopen jaar enkele tientallen liften en roltrappen langere tijd defect zijn geweest. Ze zegt toe om met ProRail te praten over het opnemen van een maximale tijd, waarbinnen een reparatie moet worden uitgevoerd. Dit zou in het nog af te sluiten nieuwe bestuursakkoord een plek moeten krijgen.

Wanneer een lift langer dan 4 uur in storing is of wanneer gepland onderhoud wordt uitgevoerd, kan de reiziger via een telefoonnummer op een sticker, die op de lift geplakt wordt, contact opnemen met de NS Servicedesk voor advies over een reisalternatief en/of voor vervangend taxivervoer. De taxikosten komen voor rekening van ProRail. Verder wordt de mogelijkheid ontwikkeld om in de toekomst via de NS-app actuele informatie over defecten ten aanzien van liften en roltrappen te delen met reizigers. NS is hiervoor afhankelijk van ProRail, die de relevantie informatie hierover moet aanleveren aan het dataloket NDOV. Het is nog onduidelijk vanaf wanneer dat gaat gebeuren.

De staatssecretaris erkent dat het niet mogelijk is om gebruik te maken van zowel een abonnement op basis van Reizen op Rekening als een abonnement op basis van Reizen op Saldo op één OV-chipkaart. Dit probleem zal blijven bestaan, tot de nieuwe betaalwijze in het OV onder de naam OV Pay overal is ingevoerd. Bij OV Pay staan de abonnementen niet meer 'op de OV-chipkaart', maar in de backoffice van het betaalsysteem. De verwachting is dat reizigers de OV-chipkaart zeker tot eind december 2023 zullen gebruiken. De minister vindt het niet doelmatig, gezien de verwachte levensduur van de OV-chipkaart, om verder te investeren in de OV-chipkaart. Dat betekent dat reizigers met deze abonnementen dit probleem blijven houden, tot ze overstappen naar één van de nieuwe betaalwijzen.

Verkeerde halteweergave bij EBS

OV Ombudsman ontving een klacht van een reiziger die regelmatig met bussen van EBS in de regio Den Haag reist. Ze merkt dat het kastje in de bus regelmatig een verkeerde op- of uitstaphalte registreert, waardoor te veel saldo wordt afgeschreven. Elke keer moet de reiziger bij EBS een declaratieverzoek indienen om de kosten terug te krijgen. Deze kosten worden wel vergoed, maar na een half jaar declaraties indienen is ze het zat en wendt ze zich tot OV Ombudsman.

In deze regio deed zich in het voorjaar van 2021 eenzelfde probleem voor. Ook toen werd te veel saldo afgeschreven, omdat verkeerde haltes werden weergegeven. OV Ombudsman had toen namens een andere reiziger bemiddeld.

We namen opnieuw contact op met vervoerder EBS, die ons liet weten dat het oude probleem in 2021 was opgelost, maar helaas was bij de introductie van de nieuwe dienstregeling op 9 januari 2022 opnieuw een fout geslopen in de weergave van de haltes. Hierdoor herkent de apparatuur bepaalde haltes op deze buslijn niet, waardoor bij het in- of uitchecken een verkeerde halte wordt weergegeven. Voor de ene klant kan dit nadelig uitpakken, voor een andere klant juist voordelig. De verkeerde weergave van de halte is inmiddels opgelost. Er zijn geen nieuwe restitutieverzoeken binnengekomen, aldus EBS. Daarnaast wil de vervoerder extra waarborgen inbouwen, zodat dergelijke problemen bij een volgende dienstregelingswijziging sneller opgespoord en verholpen kunnen worden.

Storm gooit roet in het eten

Een reiziger heeft twee treintickets gekocht bij NS International voor het traject Rheine – Berlijn voor zichzelf en zijn vriendin voor een reis naar Polen. Bij de Poolse vervoerder PKP boekt hij twee tickets van Berlijn naar Katowice (met een overstap in Poznan). Op de avond voor vertrek krijgt hij bericht van NS dat zijn trein naar Berlijn niet rijdt in verband met de stormen Dudley en Eunice. Hij kan omboeken door contact met NS op te nemen. Hij ziet dat treinen vanaf een ander vertrekstation dan Rheine wel naar Berlijn rijden. Daarom belt hij meteen met NS International om de tickets om te boeken. Maar dat blijkt nog niet zo eenvoudig. Hij belt en whatsapp uren, maar krijgt geen gehoor bij NS.

Omdat de trein naar Berlijn is geannuleerd en ze geen alternatieve trein kunnen boeken, zijn de treintickets van Berlijn naar Katowice waardeloos geworden. Ze geven honderden euro's uit om alsnog op tijd op hun bestemming aan te komen. De kosten van de tickets die ze niet konden gebruiken zijn € 150. Enkele dagen later krijgt de reiziger een reactie van NS, dat hij een claim kan indienen via een link/formulier op een website van NS. De wachttijd bij dit formulier is 8 weken. Als hij vraagt waar hij zijn beklag kan doen, wordt hij verwezen naar hetzelfde formulier.

Meneer neemt contact op met OV Ombudsman. Op basis van de Europese verordening is NS verplicht de kaartjes van de reis die bij NS International zijn gekocht terug te betalen. Het slechte weer is geen reden voor overmacht. We vinden dat de reiziger een wat klantvriendelijker en vooral snellere oplossing heeft verdiend. Het was immers NS die de trein heeft geannuleerd en daarna niet bereikbaar was. Na onze bemiddeling krijgt meneer snel bericht. NS vergoedt op korte termijn de kosten van de treintickets van Rheine naar Berlijn (€ 79,90). De kosten van de tickets van Berlijn naar Katowice worden niet vergoed, omdat deze tickets bij de Poolse vervoerder gekocht zijn.

Tegenstrijdige informatie over restitutie bij Blauwnet

Een reiziger loopt tijdens zijn reis met de trein vertraging op bij Blauwnet. Meneer dient iets meer dan een maand later een verzoek tot geld terug bij vertraging in bij Keolis. Het verzoek van meneer wordt echter afgewezen, omdat hij, zoals in de meegestuurde algemene voorwaarden staat, een verzoek tot geld terug bij vertraging binnen 30 dagen vanaf de reisdatum had moeten indienen. Maar op de site van Keolis staat een termijn van drie maanden. De gedupeerde reiziger stuurt Keolis een link mee naar de website waarop de termijn van 3 maanden staat. De klantenservice gaat hier niet inhoudelijk op in en handhaaft het standpunt dat hij te laat is.

Nadat OV Ombudsman is ingeschakeld, stellen wij vast dat er sprake is van tegenstrijdige informatie tussen wat op de website staat en wat in de algemene voorwaarden staat. Wij vragen Keolis om hun afwijzing van het verzoek tot een vergoeding te heroverwegen. Dat heeft succes. Keolis zegt toe de informatie aan te zullen passen, zodat overal dezelfde informatie staat. Bovendien laat Keolis weten het verzoek van meneer tot geld terug bij vertraging alsnog in behandeling te nemen. De klacht is hiermee succesvol afgehandeld.

4. Trends

Op basis van de klachten die OV Ombudsman in de maanden januari, februari en maart heeft ontvangen, beschrijven we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten.

a. Onterechte boetes na terugbrengen OV-fietsen

In het afgelopen kwartaal meldden zich acht reizigers die een vervelende ervaring hadden met OV-Fiets, onderdeel van NS. Zeven van hen hadden een OV-Fiets geleend, leverden die weer in en kregen vervolgens een boete van € 350, omdat zij, volgens NS, hun fiets niet hadden ingeleverd. In één geval had een OV-reiziger een OV-Fiets willen lenen, maar dit lukte niet vanwege een technisch probleem. Zonder één meter gefietst te hebben, kreeg zij toch een boete voor het niet inleveren van een fiets.

Op 4 februari heb ik een OV-fiets ingeleverd. Na een aantal dagen kreeg ik een mail van NS dat ik de fiets niet zou hebben ingeleverd, terwijl ik zeker wist dat ik dit wel had gedaan. Ik nam contact op met NS. De medewerker zou de fiets elektronisch afsluiten, waardoor er niks openstond. Toen kreeg ik weer een mail, waarin werd verteld dat ik een boete van € 350 euro zou krijgen als ik niks in zou leveren (sleutel of de fiets). Omdat ik de fiets heb ingeleverd, kon ik uiteraard niks meer inleveren. Wat er waarschijnlijk is gebeurd: de kluis zat niet goed op slot, waardoor de volgende persoon de fiets heeft meegenomen zonder registratie. Ik check altijd of er op de display komt te staan 'Dank u wel voor het gebruik van OV-fiets', net als nu. Ook heb ik de kluisdeur nogmaals gecheckt en er was niks aan de hand. Ik heb de fiets niet gestolen en gewoon netjes ingeleverd. Ik heb meerdere malen contact gehad met de NS, maar zij blijven stellig bij het punt dat ze alles hebben gecontroleerd en dat ik de fiets zou hebben gestolen.

Op 12 Januari heb ik een OV-fiets geleend op locatie Haarlem Fiets Inn om 07:46 uur en deze dezelfde dag teruggebracht rond 23:05 uur. Ik kreeg een paar dagen later een mail dat mijn OV-fiets niet is ingeleverd. Als reactie heb ik gebeld en verteld dat ik de fiets wel heb teruggebracht. Op 17 januari kreeg ik een mail dat mijn fiets als verloren wordt beschouwd en dat er € 350 euro in rekening werd gebracht. Ik heb hierna meerdere malen contact gehad met NS. Ze gingen controleren of de fiets er inderdaad stond, maar deze werd niet gevonden. Ik ben vervolgens dinsdag 18 januari naar de fietsenstalling gegaan en daar heb ik de fiets aangetroffen, netjes geparkeerd in de stalling. De verhuurder heeft vervolgens de fiets gescand en gaf aan dat er geen melding was dat de fiets te laat is ingeleverd. Ik heb foto's genomen van de fiets en waar hij stond. In het volgende contact met NS kreeg ik te horen dat ik een proces verbaal in moest dienen bij de politie en dat dit de enige mogelijkheid was om het op te lossen. Dit proces verbaal is dus op basis van een gestolen fiets, terwijl de fiets niet gestolen is en ik kan aanwijzen en ik heb foto's van waar de fiets staat. De NS klantenservice kan mij niet verder helpen.

Dit is geen nieuw probleem. Wij schreven er al over in onze kwartaalrapportages over het derde kwartaal van 2020 en het eerste kwartaal van 2021. Het inleveren van een OV-Fiets wordt niet altijd goed geregistreerd door NS, vooral na sluitingstijd van de stalling of bij een onbemande stalling. Vaak moet de reiziger in zo'n situatie de fiets in een fietskluis zetten. In het systeem wordt de registratie soms niet vastgelegd. Het lijkt dan of de fiets niet is ingeleverd en de reiziger krijgt een boete van € 350 (vorig jaar

bedroeg de boete nog € 250). De reizigers krijgen soms zelfs het advies om naar de politie te gaan om de fiets als gestolen te melden, terwijl zij zeker weten dat ze de fiets hebben ingeleverd. Omdat het regelmatig mis ging, heeft OV Ombudsman NS vorig jaar gevraagd om de procedure voor het inleveren van de OV-Fiets te verbeteren. Ook vroegen wij toen, gezien de technische problemen bij het inleveren, de reiziger niet gelijk een boete, maar vaker het voordeel van de twijfel te geven.

NS erkende vorig jaar dat er ruimte voor verbetering was in de procedure bij het inleveren van de OV-Fiets, zoals betere informatie over wat te doen, wanneer de fietskluis vol zit. Ook zou de klantenservice vaker coulance toepassen, wanneer de OV-fiets niet wordt aangetroffen, maar wel de sleutel in de sleutelbox zit of wanneer de reiziger niet eerder een boete heeft ontvangen voor vermissing of diefstal van een OV- fiets.

Helaas is gebleken dat de NS klantenservice in het eerste kwartaal van 2022 niet zo coulant was naar reizigers, die dit overkwam. Bemiddeling door OV Ombudsman leidt er in alle gevallen toe dat NS de boete alsnog kwijtscheldt. Achteraf is gebleken dat de NS klantenservice de klachten van deze reizigers per abuis niet heeft doorgezet naar het klachtenteam, de tweedelijns afdeling van NS, die zich bezighoudt met complexe zaken en waar beoordeeld wordt of coulance op zijn plaats is.

NS vindt het erg vervelend dat de afhandeling bij klachten over boetes bij een niet goed geregistreerde, maar wel ingeleverde OV-fiets niet altijd goed is gegaan. Er zijn opnieuw afspraken gemaakt met de klantenservice van NS en de tweedelijns klachtenafdeling om klanten beter te helpen. Ook is er een betere afstemming met betrokken afdelingen en de OV-fietslocatie op stations. Er wordt per geval gekeken wat er fout is gegaan en of de reiziger recht heeft op kwijtschelding van de boete. Dit moet ervoor zorgen dat reizigers met boetes voor het zogenaamd niet inleveren van de OV-Fiets eerder en beter geholpen worden.

NS heeft inmiddels op stations Amersfoort, Apeldoorn, Beverwijk, Den Bosch en Harderwijk een nieuw OV-fietsslot geïntroduceerd, waarbij de OV-chipkaart de sleutel is van de OV-fiets. De reiziger kan de OV-fiets openen met zijn/haar OV-chipkaart zonder eerst langs een servicemedewerker te hoeven gaan. Ook bij het inleveren van de fiets speelt de OV-chipkaart een belangrijke rol. Met het inleveren hoeft de reiziger de fiets alleen nog in de OV-Fietszone te plaatsen en de fiets op slot te zetten. Via de app kan de reiziger zien of de fiets goed is afgesloten. Binnenkort introduceert NS ook nog de functie met een push-melding, waarbij de reiziger een bericht ontvangt op het moment dat de OV-Fiets is afgesloten. Daardoor zullen onterechte boetes voor het zogenaamd niet inleveren van de fiets hopelijk minder vaak voorkomen. Het nieuwe fietsslot wordt geleidelijk uitgerold over alle locaties.

b. Haltes overslaan door bussen

Iedereen die regelmatig met het openbaar vervoer reist weet dat je te maken kunt krijgen met vertragingen en uitval van treinen, bussen, trams en metro's. De meeste reizigers kunnen daar best begrip voor opbrengen. Er is minder begrip wanneer de bus, waarop je staat te wachten bij de bushalte, doorrijdt zonder te stoppen. OV Ombudsman krijgt hier regelmatig klachten over. Niet alleen dit kwartaal, maar ook in voorgaande kwartalen klagen reizigers hier over. Soms moeten reizigers wel een half uur of langer wachten op de volgende bus. Dit leidt er toe dat reizigers minder vertrouwen krijgen in het OV.

Onderstaand enkele voorbeelden van klachten van het afgelopen kwartaal. OV Ombudsman adviseert reizigers die zich bij ons melden altijd om hun klacht zo gedetailleerd mogelijk (lijnummer, halte, tijdstip) te melden bij de vervoerder. We hebben de betreffende OV-bedrijven om een reactie gevraagd.

Ik sta bij bushalte 't Merk in Huizen te wachten op lijn 100 van Connexxion om 10 uur op 14 maart. De bus komt eraan, ik maak contact met de buschauffeur, maar hij rijdt gewoon door en laat mij bij de halte staan. De volgende bus komt pas over een half uur. Hierdoor kom ik te laat op mijn werk. (Connexxion/Gooi en Vechtstreek).

Buschauffeur van de bus van 19:54 uur bij Ellenaar richting Helmond reed verder zonder te stoppen, terwijl ik duidelijk op de bus wachtte. Ik had ook netjes een mondkapje op, maar ik werd compleet genegeerd en moet nu een andere route nemen. (Hermes/Zuidoost Brabant).

We waren met 4 mensen op de bushalte. De buschauffeur reed gewoon door en hij stopte niet. We hebben toch met onze hand gezwaaid om hem/haar te laten stoppen. Het is gebeurd om 20:46 uur bij de halte Neude. (U-OV/Regio Utrecht).

Ik wacht bij de bushalte van lijn 34, Halte Socrateslaan te Utrecht, op de bus van 15:13 uur. Bus komt eraan om 15:15 uur. Ik gebaar dat ik wil instappen, de buschauffeur draait zijn hoofd de andere kant op en rijdt gewoon door. Een passant, die dit zag gebeuren, vond dit ook erg asociaal. Graag zou ik willen dat hier iets mee wordt gedaan, want dit is niet de eerste keer. (U-OV/Regio Utrecht)

Bussen in Assen komen 3 minuten eerder en rijden dan gewoon door. Ik stond letterlijk bij die bushalte. Rijdt die bus gewoon door terwijl hij mij zag en de volgende bus ging pas over 50 min. (Qbuzz/concessie GD)

De buschauffeur deed voor mijn neus de deur dicht. Ik rende toen naar bushalte Huisdoorn, aangezien ik wist dat de bus daar ook langskwam en er eerst een stoplicht was. Ik kwam op tijd aan en zwaaide naar de

chauffeur dat ik mee wou en hij reed gewoon door. De bus vertrok om 19:25 bij Doorn Centrum. Het gaat om lijn 56 richting Wijk bij Duurstede (U-OV/Regio Utrecht)

Qbuzz heeft laten weten het erg vervelend te vinden voor reizigers dat de bus doorrijdt, terwijl de reiziger verwacht in de bus te kunnen stappen. Klachten over het doorrijden bij een halte worden doorgezet naar de teammanager, die het met de chauffeur zal bespreken. Wanneer de reiziger dat wenst, vraagt de klantenservice om een terugkoppeling van dit gesprek om dit aan de reiziger te kunnen communiceren. Ook worden dergelijke klachten maandelijks besproken met de teammanagers om hierop te kunnen bijsturen.

Volgens Qbuzz, waar ook U-OV onder valt, rijden chauffeurs niet bewust de halte voorbij. Wel houden sommige chauffeurs vast aan de (ongeschreven) regel dat reizigers een signaal moeten geven door middel van het opsteken van een hand om te laten zien dat zij mee willen. Volgens de chauffeurs is het niet altijd duidelijk of iemand mee wil, omdat veel reizigers tijdens het wachten op hun telefoon kijken. Zeker bij haltes waar meerdere bussen stoppen binnen korte tijd, kiest de chauffeur er wel eens voor om dan door te rijden, aldus Qbuzz.

Het OV-bedrijf wil het aantal klachten over doorrijden bij een halte graag verlagen. Daarom besteedt men veel aandacht aan het instrueren van chauffeurs om (oog)contact te maken met de reiziger om te toetsen of deze mee wil met de betreffende bus.

Connexxion vindt het belangrijk dat reizigers hun klachten melden, zodat de vervoerder kan traceren welk chauffeur hierbij betrokken was om hem/haar daarop aan te spreken. Klachten over dit onderwerp werden tot nu toe geregistreerd onder de categorie 'houding personeel'. Naar aanleiding van ons contact met Connexxion over bovenstaande klachten heeft de vervoerder recent besloten om de klachtcategorie 'bushalte overgeslagen' op te nemen in het systeem voor de interne vastlegging.

Ook Connexxion benadrukt dat het belangrijk is om bij haltes, waar meerdere buslijnen vandaan vertrekken, met handopsteken duidelijk te maken dat je mee wilt. Het handopsteken is geen wettelijke verplichting, maar zo maak je wel extra duidelijk dat je mee wilt, aldus de vervoerder.

c. Stormen leggen OV plat

Op 16, 18 en 20 februari trokken in korte tijd drie stormen over Nederland, Dudley, Eunice en Franklin. Verschillende OV-bedrijven zagen zich genoodzaakt om op 18 februari, de dag van de zwaarste storm, de dienstregeling af te schalen of zelfs helemaal stil te leggen.

NS en ProRail kondigden aan dat er vanaf 14.00 uur geen treinen meer rijden. Dit gold ook voor Arriva in de provincies Friesland, Groningen, Drenthe, Overijssel, Gelderland en Limburg. De Valleilijn van Connexion zou in de ochtend al afschalen om vanaf 14.00 uur niet meer te rijden. Ditzelfde gold voor de Breng-treinen. De MerwedeLingelijn zou zo lang mogelijk volgens planning blijven rijden, maar vervolgens ook om 14.00 uur stoppen met rijden. Bussen gingen nog de weg op, maar dat zou kunnen veranderen als de storm verder zou aantrekken.

Omdat het tijdstip van 14.00 uur vaak genoemd werd, dachten veel reizigers dat ze 's morgens nog naar hun werk konden gaan om dan rond de middag één van de laatste treinen van die dag te nemen. Helaas bleek in de loop van de ochtend dat veel treinen al eerder gestopt waren met rijden.

Wegens de verwachte storm heb ik op 18 februari om 13.00 uur mijn werkzaamheden beëindigd, zodat ik om 14.00 uur thuis zou zijn. Toen ik in de trein van Haarlem naar Amsterdam CS zat, kregen wij tot mijn verrassing de mededeling van NS, dat al het treinverkeer in Amsterdam eerder die dag al was platgelegd. Dat was NIET volgens de eerdere mededeling van de NS. Ze zouden immers pas om 14.00 uur stoppen met rijden. Vervolgens heb ik op een aangekondigde metro staan wachten. Terwijl de hele tijd door GVB werd omgeroepen dat de metro's vanaf 14.00 uur niet meer zouden rijden, bleek de metro ook voor 14.00 uur al niet meer te rijden. Vervolgens ben ik met vele reizigers een OV-fiets gaan huren om thuis te komen. De door mij gemaakte kosten van de OV-fiets, (die ik de volgende dag ook nog eens terug moet brengen) zou ik graag terug willen hebben van NS. Want ik heb een treinabonnement, waarmee ik mijn reis betaald acht en ik was naar mijn idee op tijd vertrokken. OV maatschappijen zouden beter moeten communiceren op welk tijdstip ze daadwerkelijk gaan stoppen met rijden. Dat geldt ook voor de app die niet klopte.

De stormschade in heel Nederland door omgevallen bomen leidde ertoe dat op zaterdag de treinenloop nog flink verstoord was.

Afgelopen weekend heeft het gestormd, waardoor alle treinen uitvielen. Dat kan natuurlijk gebeuren. De volgende dag reden er wel weer bussen maar was er vanuit NS geen vervangend vervoer geregeld. Ik heb een NS weekend vrij abonnement, waardoor ik nu hoge kosten heb moeten maken om thuis te komen met de bus. Daarnaast heeft NS via de NS app gecommuniceerd dat zaterdag vanaf 15:00 uur weer treinen zouden rijden vanaf Dordrecht, terwijl dit pas uren later het geval was. Hierdoor heb ik extra kosten voor de bus gemaakt.

De storm Eunice is in de nacht van vrijdag op zaterdag weggetrokken uit Nederland. Rond het middaguur op zaterdag zie ik op de spoorkaart van Nederland met alle actueel rijdende treinen, dat op de NS trajecten nog helemaal geen treinen rijden. Arriva (in Noord-Nederland en Limburg), Connexion (op de valleilijn), Blauwnet (in Overijssel) laten wel al treinen rijden.

Duidelijke en actuele informatievoorziening bij calamiteiten is in dergelijke omstandigheden belangrijk. Veel OV-bedrijven hadden bekend gemaakt dat ze hadden besloten om niet meer te rijden vanaf 14.00 uur. Reizigers verwachten dan dat ze om 13.00 uur nog met de trein naar huis kunnen. Maar dat bleek niet altijd het geval. Vanwege logistieke redenen of omdat het personeel op een bepaald station de rit beëindigt, reden meerdere treinen al voor 14.00 uur niet meer. Sommige vervoerders hebben hun reizigers in detail geïnformeerd vanaf wanneer ze gingen afschalen, maar andere reizigers werden verrast.

Reizigers zijn erbij gebaat, als vervoerders in een dergelijke situatie de reisinformatie meer op elkaar zouden afstemmen. Omdat hier sprake was van een voorzienbare calamiteit (het KNMI had immers een weeralarm afgegeven), mag je verwachten dat hier van tevoren al over wordt nagedacht. Verder is het belangrijk dat de informatie klopt en realistisch is. Informeer reizigers desnoods dat het openbaar vervoer vanaf 11.00 uur zeer onregelmatig rijdt en vanaf 14.00 uur helemaal niet meer. Dan kunnen de OV-bedrijven vanaf 11.00 uur afschalen en dan kan de reiziger zelf bepalen of hij tussen 11.00 uur en 14.00 uur een gokje wil wagen.

5. Cijfers januari – maart 2022

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het eerste kwartaal van 2022 bij OV Ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal ontving OV Ombudsman 492 klachten. Bij 85 van deze 492 ingediende klachten (17%) heeft OV Ombudsman actief bemiddeld.

Het totaal aantal klachten is lager dan het vorige kwartaal. Toen dienden 530 reizigers een klacht in bij OV Ombudsman. Het aantal klachten is hoger dan in het eerste kwartaal van 2021, toen 404 reizigers zich tot OV Ombudsman wendden met een klacht.

In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. Zoals u van ons gewend bent, lichten wij de cijfers toe bij tabel 3, 4 en 5. De onderwerpen die eerder in deze rapportage besproken zijn, komen hier niet nogmaals aan bod.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	januari	februari	maart	Totaal	%
Boetebeleid	9	10	8	27	5,5 %
Dienstregeling	32	13	21	66	13,4 %
Dienstuitvoering	32	53	60	145	29,5 %
Informatievoorziening	4	4	7	15	3,0 %
Personeel	10	13	24	47	9,6 %
Station- en haltevoorziening	6	6	8	20	4,1 %
Veiligheid en overlast	3	6	7	16	3,3 %
Vervoermiddel	15	8	8	31	6,3 %
Vervoerbewijs	41	35	49	125	25,4 %
	152	148	192	492	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	Januari	Februari	Maart	Totaal	%
9292	0	0	2	2	0,4 %
Arriva	13	13	12	38	7,5 %
Breng	0	0	3	3	0,6 %
Connexxion	15	7	9	31	6,1 %
EBS	2	1	3	6	1,2 %
GVB	6	4	2	12	2,4 %
Hermes	2	0	2	4	0,8 %
HTM	2	3	3	8	1,6 %
Keolis	9	8	16	33	6,5 %
KS OV-chipkaart	5	3	9	17	3,4 %
NS	80	82	97	259	51,2 %
NS International	3	7	10	20	4,0 %
OV Algemeen	0	3	1	4	0,8 %
Qbuzz	3	5	6	14	2,8 %
RET	6	6	12	24	4,8 %
U-OV	8	12	10	30	6,0 %
	154	154	197	505	

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,4%
Arriva	2	9	18	0	3	0	1	1	4	38	7,5%
Breng	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3	0,6%
Connexxion	1	6	13	0	4	0	1	1	5	31	6,1%
EBS	0	1	0	2	2	0	0	0	1	6	1,2 %
Flixbus	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2 %
GVB	2	2	3	0	1	1	1	0	2	12	2,4%
Hermes	0	1	2	0	0	0	1	0	0	4	0,8%
HTM	3	0	2	0	2	0	1	0	0	8	1,6%
Keolis Nederland	5	5	11	0	3	2	0	1	6	33	6,5%
KS OV-chipkaart	0	0	0	3	0	0	0	0	14	17	3,4%
NS	13	38	66	6	18	15	7	18	78	259	51,2%
NS International	0	1	6	1	0	0	0	1	11	20	4,0%
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	0,8%
Qbuzz	0	1	9	0	2	0	0	0	2	14	2,8%
RET	1	3	4	0	6	1	2	3	4	24	4,8%
U-OV	0	7	12	2	6	1	1	1	0	30	6,0%
	27	74	149	14	48	20	16	30	127	505	

Het aantal klachten in tabel 3 kan hoger zijn dan het absolute aantal klachten, omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. Onder dienstuitvoering vallen klachten over onder andere vertragingen, uitval van ritten en volle treinen, bussen, trams en metro's. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs staan per trefwoord uitgesplitst in tabel 4.

Capaciteit treinen Arriva

Enkele reizigers klagen over te volle treinen van Arriva (concessie Noordelijke treindiensten). Een reiziger nam in maart om 16:47 uur de trein van Groningen hoofdstation naar station Winschoten. Hij merkt op dat deze trein rond dit tijdstip elke dag overvol is, omdat Arriva kortere treinen inzet. Hierdoor moeten veel mensen staan. Een andere reiziger klaagt over trein 302 vanaf Groningen hoofdstation naar Weener in Duitsland. De trein was om 15:17 uur zo vol dat ze 'kont aan kont stonden', aldus de reiziger. Ook hier was sprake van een kortere trein dan anders. De volle treinen worden waarschijnlijk mede veroorzaakt doordat Arriva op het traject Groningen-Winschoten vanaf 7 februari minder treinen laat rijden, omdat de spoorbrug over het Wildervanckkanaal vaker voor de scheepvaart open gaat. Als de treinen die wel rijden dan ook nog korter zijn dan normaal, is de kans op drukke treinen natuurlijk erg groot.

Arriva liet op ons verzoek weten dat de materieelinzet aangepast wordt als een rit op een bepaalde tijd structureel veel reizigers heeft. Daarnaast worden aan de hand van voorspellingen soms preventief langere of extra treinen ingezet. In het algemeen geldt, aldus Arriva, dat een voertuig pas druk ('vol') is als alle zitplaatsen bezet zijn (volgens het geldende ov-protocol op de website van de rijksoverheid). De vervoerder begrijpt dat de perceptie van drukte door eenieder anders wordt ervaren. Door de oproep aan reizigers om buiten de spits te reizen, de inzet van een druktemelder in de reisplanner en LED-displays aan de buitenzijde van de trein, die tonen of er veel, weinig of geen zitplaatsen in de coupé zijn, probeert Arriva de drukte zo veel mogelijk te spreiden.

Informatievoorziening

Bij 33 van de 149 klachten in de categorie dienstuitvoering klaagden reizigers over informatievoorziening. Dit had betrekking op de uitval van treinen en bussen tijdens de voorjaarsstormen in februari. Maar reizigers klagen ook over de informatievoorziening bij andere vertragingen of uitval. Ook komt het regelmatig voor dat de informatie in de app niet overeenkomt met de werkelijkheid.

Op 29 maart strandde een trein van NS op het treintraject tussen stations Rotterdam Centraal en Breda. In de trein zaten ongeveer 200 reizigers. De trein vertrok om 09.44 uur vanuit Rotterdam Centraal, maar kwam tussen Dordrecht en Breda stil te staan. Een evacuatietrein raakte defect en moest terugkeren. Pas na 6 uur waren alle reizigers uiteindelijk op de plaats van bestemming. Reizigers klaagden onder andere over het feit dat ze niet goed geïnformeerd werden, maar ook dat er niet gezorgd werd voor wat eten en drinken.

Een reiziger meldt dat na 4 uur wachten in de trein er eindelijk een evacuatietrein kwam, waar iedereen mocht instappen. Na nog een uur gewacht te hebben in de evacuatietrein werd hem verteld dat deze trein ook kapot was en dat er een derde trein moest komen. Hij snapt dat de techniek NS soms in de steek laat, maar hij vindt dat de informatievoorziening sterk verbeterd kan worden.

NS heeft laten weten dat de gang van zaken rond het stranden van deze trein geëvalueerd wordt met als doel hier lessen uit te trekken voor de toekomst. In het tweede kwartaal van 2022 zal hierover meer bekend worden.

Een andere reiziger klaagt over de slechte aanduiding van de vertrektijden van tram 22 van Utrecht Centraal naar het Science Park. Halverwege de trap naar het instapperron staat op het bord dat een tram vanaf B4 zal vertrekken over 4 minuten. Beneden is geen enkele tram te zien en op B4 is géén aankondiging te zien. Hij ziet wel dat er vanaf B3 over 11 minuten een tram vertrekt en ook vanaf B2 (over 8 minuten). Er komt als eerste een tram aanrijden op B3, waar veel mensen instappen. Even later komt er ook een tram op B2 en veel later dan beloofd een tram op B4. In totaal staan er dan drie trams startklaar. Een display toont de tekst: "de tram met de lichten aan vertrekt als eerste", maar alle drie trams hebben hun lichten aan. Als eerste vertrekt de tram vanaf B4, helemaal leeg. Deze tram was als laatste gearriveerd. Daarna vertrekt de tram vanaf B3, terwijl de tram op B2 nog blijft staan.

Mondkapjesplicht

In de categorie vervoermiddel zijn onder andere klachten over het dragen van een mondkapje in het openbaar vervoer opgenomen. Ook in het eerste kwartaal van 2022 ontving OV Ombudsman hierover meerdere klachten. Sommige mensen vinden dat deze plicht te lang duurt; anderen vinden dat er niet genoeg gehandhaafd wordt; ook komt het voor dat reizigers met een ontheffing klagen dat hun ontheffing niet serieus genomen wordt. Het kabinet heeft half maart besloten om de mondkapjesplicht in het OV per 23 maart af te schaffen. Uiteraard kunnen mensen er nog wel zelf voor kiezen om in het openbaar vervoer een mondkapje te dragen.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Achteraf betalen	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Totaal	%
Arriva	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	6	2,3 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	4	0	0	11	4,2 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1,1 %
GVB	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	5	1,9 %
Keolis Nederland	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	4	0	14	5,3 %
KS OV-chipkaart	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	6	1	8	0	0	22	8,3 %
NS	9	4	6	2	3	3	0	14	12	1	1	7	0	0	0	1	16	2	1	11	36	33	1	163	61,7 %
NS International	8	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	5	1	1	0	0	1	0	0	1	4	1	0	25	9,5 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	6	2,3 %
RET	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	8	3,0 %
	18	4	7	3	5	3	3	24	16	2	1	16	1	1	2	2	20	5	7	14	62	46	1	263	

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. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal zijn 263 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 125, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn restitutie, tariefhoogte en in- en uitchecken.

Twee soorten abonnementen op één kaart

In de kwartaalrapportage over het vierde kwartaal van 2021 besteedde OV Ombudsman aandacht aan het probleem van twee soorten abonnementen (Reizen op Saldo en Reizen op Rekening) op één kaart. Ook dit eerste kwartaal meldden zich enkele reizigers bij OV Ombudsman met een soortgelijke klacht.

Een student komt erachter dat hij sinds 2020 het volle tarief in het weekend betaalt met zijn NS Flex abonnement en studentenreisrecht op één OV-chipkaart. Hij kan zich niet herinneren dat hij bij de aanschaf van NS Flex hiervoor gewaarschuwd is. Van NS krijgt hij een vergoeding over wat hij over drie maanden te veel heeft betaald. Dat betekent dat de extra kosten van de overige maanden voor zijn eigen rekening komen.

Tickets NS International

Elf reizigers dienden een klacht in over problemen bij de aanschaf van tickets bij NS International. Het gaat hierbij om problemen bij het annuleren van tickets wegens corona, het niet toepassen van korting op de tickets of een dubbele afschrijving van het bedrag van het ticket.

Een reiziger met twee Railplustickets voor € 15 per ticket hoorde van een NS-medewerker dat hij hiermee 15% korting zou krijgen op geboekte reizen met de trein naar Duitsland. Bij het boeken van twee tickets naar Hamburg gaf hij in het bestelmenu aan dat hij een Railpluskaart had. Helaas werd de korting niet toegepast en betaalde hij het volle tarief. Toen hij contact opnam met NS International, hoorde hij dat de korting alleen gold als hij een ticket van het duurste tarief (full-flex) had gekocht. Op de website van NS International stond echter dat je 15% korting krijgt op het standaardtarief. Er werd niet gesproken over non-, middle- of full-flex. Bemiddeling door OV Ombudsman leverde de volgende oplossing op: als de reiziger zijn Railpluskaarten opstuurt, krijgt hij de kosten (€ 30) teruggestort. De reiziger is hiermee akkoord gegaan. Het goede nieuws is bovendien dat dankzij de bemiddeling door OV Ombudsman NS International de informatie op de website heeft aangepast. Hier staat nu duidelijk vermeld dat de korting alleen geldt bij het full-flex tarief.

Tariefhoogte

Bij NS valt het aantal klachten over tariefhoogte op (33 stuks). Een deel van deze klachten heeft te maken met het afschaffen van het bij-abonnement, waar OV Ombudsman in de vorige kwartaalrapportage over schreef. Door het afschaffen van deze bij-abonnementen bij een regulier abonnement van een partner moeten flink wat mensen een eigen abonnement aanschaffen. Dit leidt tot hogere kosten.

Middagspits

Ook klagen mensen nog steeds over de middagspits voor houders met een oud Voordeelurenabonnement en over de regels rond het reizen met keuzedagen. De keuzedagen zijn alleen geldig in de daluren. Het tijdstip van inchecken bepaalt of iemand met zijn keuzedag reist of op saldo tegen vol tarief.

Restitutie

De klachten over restitutie (62 in totaal) gaan onder andere over het terugvragen van geld als er iets mis is gegaan met in- en uitchecken. Een reiziger met een Jaarabonnement Schiphol van Connexxion checkte in

voor zijn rit met de bus, maar toen hij wilde uitchecken, waren alle apparaten buiten gebruik vanwege een storing. En dat was niet de eerste keer dat hem dit overkwam. Hierdoor was het volledige instaptarief afgeschreven. Dit is terug te vragen via www.uitcheckgemist.nl, maar het is voor te stellen dat het erg vervelend als je dit meerdere keren moet doen.

Een moeder vraagt waarom het niet mogelijk is om tijdelijk een geprinte versie van een abonnement te krijgen, wanneer je je OV-chipkaart verloren bent. Het aanvragen van een nieuwe kaart kan immers een aantal dagen duren. Haar zoon heeft € 58,80 aan kosten gemaakt, terwijl hij een Keolis jaarabonnement heeft.

OV Ombudsman vroeg Keolis om mee te denken. De vervoerder liet weten dat de voorwaarden vermelden dat de reiziger, bij het kwijtraken van een OV-chipkaart, zelf verantwoordelijk is voor het aanvragen van een vervangende kaart en de bijbehorende kosten. Echter, in de productvoorwaarden van dit specifieke product, was deze bepaling niet opgenomen. Keolis heeft daarom de kosten alsnog vergoed. Wel liet de vervoerder weten dat de bepaling, die de verantwoordelijkheid van Keolis uitsluit, alsnog wordt toegevoegd aan de productvoorwaarden. OV Ombudsman zou liever zien dat Keolis alsnog een duplicaat abonnement verstrekt bij diefstal of kwijtraken van de OV-chipkaart of bij een defecte kaart.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	Concessie	vervoerder	januari	Februari	maart	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	3	2	1	6	1,3%
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	2	1	4	7	1,5%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	0	0	2	2	0,4%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	2	0	2	4	0,8%
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	2	3	1	6	1,3%
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail DH-Rtd)	RET	4	5	9	18	3,9%
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	1	0	1	0,2%
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	80	80	96	256	55,4%
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	1	2	4	7	1,5%
OV-bureau GD	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	0	0	1	0,2%
Provincie Flevoland	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Friesland	N- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	2	0	4	0,8%
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	4	1	2	7	1,5%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	0	0	3	3	0,6%
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	2	0	0	2	0,4%
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	3	3	5	11	2,4%
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	3	3	8	1,7%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	2	4	3	9	1,9%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	0	2	3	5	1,0%
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	0	2	4	0,8%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	0	1	2	0,4%
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0	0	1	0,2%
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	0	1	1	0,2%
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0%
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	0	0	4	4	0,8%
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	2	1	4	7	1,5%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	2	1	3	6	1,3%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	8	12	10	30	6,5%
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	0	1	2	0,4%
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	0	1	1	0,2%
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	2	3	2	7	1,5%
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	6	4	4	14	3,0%
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	1	0	1	0,2%
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	2	1	1	4	0,8%
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	3	2	9	1,9%
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	6	3	2	11	2,4%
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	0	0	1	1	0,2%
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
			147	138	177	462	

Tabel 5 biedt een overzicht van klachten per verlener en per concessiegebied. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten dat in het vierde kwartaal werd ingediend. Klachten waar geen concessiegebied aan hangt, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel. 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 Blauwnet (provincies Overijssel en Drenthe). Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Aangepaste dienstregelingen

In het eerste kwartaal ontving OV Ombudsman 74 klachten in de categorie dienstregeling. Het gaat hierbij zowel om klachten over de jaarlijkse aanpassingen in de dienstregeling als om tijdelijke aanpassingen, bijvoorbeeld door personeelstekort vanwege corona. Reizigers klagen over langere reistijd en minder bussen per uur. Opvallend is dat meerdere reizigers klagen over het feit, dat het reizen met het openbaar vervoer als minder veilig wordt ervaren. Als redenen hiervoor worden genoemd dat men 's avonds langer moet wachten op een bushalte of een P+R locatie of omdat men langer moet lopen of fietsen om bij een bushalte te komen.

Vanaf zondag 6 februari heeft **U-OV** in de daluren een aangepaste dienstregeling ingevoerd en rijden er minder bussen. Ook een aantal lijnen richting Utrecht Science Park zijn geschrapt.

Ik heb al jaren een abonnement bij U-OV, maar de laatste tijd zijn zo veel ritten afgeschaft, dat ik mezelf afvraag waarom ik voor dit abonnement betaal. Ik werk in het UMC ziekenhuis in Utrecht en ik heb nachtdiensten en weekenddiensten, maar er is dan geen vervoer! Waarom zijn er in het weekend geen diensten, al is het maar in de ochtend! Er zijn meerdere mensen en collega's uit IJsselstein die hier last van hebben. Kunnen er misschien kleine busjes ingezet worden ?

Meerdere reizigers klagen over de afgeschaalde dienstregeling van **Arriva**. Het betreft lijn 182 van Alphen aan de Rijn naar Leiden in Zuid-Holland, die teruggebracht is tot een uurdienst.

Arriva heeft de tijden van buslijn 182 aangepast naar 1x per uur. Dit houdt in dat ik, als ik in Leiden moet werken, een half uur te vroeg of een half uur te laat ben. Heb ik dienst in Leiderdorp, dan ben ik 45 minuten te vroeg of te laat. Omdat ik in een ziekenhuis werk, is er weinig flexibiliteit mogelijk wat werktijden betreft. In de wintermaanden durf ik echt niet te fietsen op het traject naar beide locaties, omdat ik de eerste 5 km in het donker zonder lantaarnpalen over een afgelegen weg moet rijden.

Sinds 9 januari jl. zijn de bustijden van lijn 182 (traject Alphen aan den Rijn - Leiden en andersom) gewijzigd van 2 keer naar 1 keer per uur. Dit betekent voor mij als student met een bijbaan dat ik minder mogelijkheden heb om op school en op mijn werk te komen. Als ik om 14:30 uur op de Hogeschool Leiden moet zijn, moet ik de bus van 13:11 uur richting Leiden Centraal nemen en ben ik bijna 45 minuten te vroeg op school. Dit geldt ook voor mijn werk. Ik nam altijd de bus van 7:23 uur richting Leiden. In de huidige situatie moet ik de bus van 7:10 uur nemen en ben ik om 7:21 uur op locatie; dit is bijna 40 minuten voor werktijd. Ik kan toch niet de enige zijn, die last heeft van steeds slechter openbaar vervoer. Het wordt steeds duurder en er rijden steeds minder voertuigen op mijn trajecten.

In september kondigde concessieverlener MRDH aan dat lijn 73 van **EBS** tussen station Lansingerland Zoetermeer en busstation Centrum West een laatste kans kreeg om zich te bewijzen. Het is nog niet duidelijk of deze buslijn door Zoetermeer door de MRDH per augustus 2022 daadwerkelijk uit de dienstregeling wordt genomen.

De MRDH is van plan de financiering voor lijn 73 te beëindigen. Er is dan helemaal geen OV meer in het oostelijk deel van Zoetermeer- Dorp. Momenteel is de dienstregeling van lijn 73 al flink uitgekleeft. Hij rijdt alleen doordeweeks overdag.

De provincie Zuid-Holland en vervoerder **Connexxion** hebben veel wijzigingen doorgevoerd in het aantal buslijnen in de concessie Hoekse Waard Goeree Overflakkee (HWGO). De lijnen, waar weinig reizigers gebruik van maakten, zijn minder vaak gaan rijden, worden gecombineerd of zijn komen te vervallen.

De dienstregeling van de buslijn die ik altijd nam van halte Weespad, Ooltgensplaat naar OV-knooppunt P+R Den Bommel, om vanaf daar door te reizen naar Rotterdam, heeft met de nieuwe dienstregeling in schoolvakanties geen eerdere bus dan om 7:07 uur. Voorheen was dat 6:16 uur. Ik moet dagelijks naar mijn werk in Rotterdam-Noord en kom daar momenteel om 8:17 uur aan. Volgens de nieuwe dienstregeling wordt dat vanaf 10 januari 8:59 uur. Daardoor zal ik te laat zijn op mijn werk. Ik ben werkzaam met cliënten in de gehandicaptenzorg.

Connexxion heeft in het concessiegebied Hoekse Waard Goeree Overflakkee 'OV-op-Maat' geïntroduceerd. Dit is een bus die vooral 's avonds en in het weekend rijdt en waarvoor reizigers moeten reserveren. De busjes rijden naar en van overstaphaltes, waar vaste buslijn aankomen of vertrekken. Maar dit is niet voor iedereen een goede oplossing. In onderstaande klacht leidt het wegvallen van de reguliere buslijn 135 tot een veel langere reistijd, meer overstappen en vooral 's avonds tot een gevoel van onveiligheid bij de (ouders van) de reiziger.

Mijn dochter reist veel met de bus van Ooltgensplaat naar Middelharnis. Ze maakt gebruik van buslijn 135, omdat het op de fiets 20 km heen en 20 km terug is. Nu rijdt Connexxion met kleine busjes, waar maar een aantal mensen in kunnen. Als die kleine bussen vol zitten, moet je wachten op de volgende bus, met als gevolg dat ze te laat op school komt. Ik betaal € 88 per maand om haar veilig en op tijd naar school en werk te krijgen. Dan komen we bij het probleem van OV op Maat. Mijn dochter staat soms 20 minuten in het donker te wachten, wat totaal niet veilig is. Omdat de beltaxi maar 5 km verder rijdt, moet ze overstappen op een andere bus om in Middelharnis te komen. Ook is er geen goede aansluiting als ze klaar is met werken. Normaal ging bus 135 vanuit het centrum van Middelharnis rechtstreeks naar Ooltgensplaat, om 21:17 uur en was ze om 22:00 uur thuis, veilig en snel...Nu moet ze wachten op buslijn 436 van 22.00 uur. Ze staat 3 kwartier in het donker te wachten, dan komt de bus naar Den Bommel N59. Daar moet ze de beltaxi hebben, maar het kan wel 20 minuten duren, voordat die eraan komt. Dan staat ze op een carpool in het donker te wachten en komt ze pas om 23:15 u thuis. Normaal deed ze er 40 minuten over, nu ruim 2 uur. Ik vind het openbaar vervoer hier ontzettend rot geworden, er zijn geen aansluitingen meer, het busje zit vol waardoor je te laat op school komt, maar vooral de veiligheid is weg.

Citaat van voormalig staatssecretaris van het ministerie van Verkeer en Waterstaat Tineke Huizinga bij de oprichting van OV loket in 2008:

“Elke dag reizen meer dan twee miljoen mensen met het openbaar vervoer. Soms hebben reizigers reden tot klagen. Vaak weten reizigers de verantwoordelijke vervoerder en/of overheid in zo’n geval zelf wel te vinden. Dat is echter niet altijd het geval. De reiziger is zich vaak niet bewust met welke vervoerder hij heeft gereisd. Hij bepaalt vooraf het traject dat hij wil afleggen en kiest voor het meest passende vervoermiddel, afhankelijk van de omstandigheden. Een bewuste keus voor een vervoerbedrijf is doorgaans niet aan de orde. Reizigers hebben bovendien soms tijdens één reis te maken met verschillende vervoerders, die bovendien in de loop van de tijd (na een concessieronde) kunnen wisselen. En over sommige zaken gaat niet de concessiehouderende vervoerder, maar de concessieverlenende overheid. Kortom: de reiziger weet niet altijd wat hij precies kan doen en bij wie hij moet zijn.”
