



**Kwartaalrapportage OV loket
1 oktober 2013 – 31 december 2013**

Inclusief Jaaroverzicht 2013

1. Voorwoord

Ruim vijf jaar functioneert het OV loket nu als de ombudsman voor beter openbaar vervoer. In die tijd boekten we veel resultaten voor individuele reizigers en leverden we een belangrijke bijdrage aan het oplossen van structurele problemen. Het versnipperde OV-landschap blijkt echter keer op keer weer nieuwe problemen te creëren voor reizigers. Lees het onderstaande citaat uit een van onze kwartaalrapportages van een kleine vijf jaar geleden:

“De samenwerking tussen openbaar vervoerbedrijven is slecht. Bovendien hanteren de bedrijven nogal eens verschillende regels als het gaat om uitgifte van abonnementen, boetebeleid en andere zaken die reizigers direct aangaan. Klanten die met meer dan één vervoerder te maken hebben, worden regelmatig niet goed behandeld en van het kastje naar de muur gestuurd. Dat komt onder andere tot uiting bij de sterk versnipperde invoering van de OV-chipkaart, maar ook op andere terreinen zijn de afgelopen maanden klachten gekomen die een direct gevolg zijn van gebrek aan samenwerking binnen het openbaar vervoer. Daaruit komt het beeld naar voren dat OV-bedrijven zich meer opstellen als monopolist in hun eigen regio dan dat ze gezamenlijk het belang van hun klanten voorop stellen.

Dat blijkt ook uit de informatievoorziening: daarbij staat dan niet de vervoersvraag van de klant centraal, maar het product (type kaart of abonnement) dat het vervoerbedrijf aanbiedt. Een reiziger die een bepaald traject regelmatig aflegt en informatie zoekt over het (qua kosten) optimale abonnement, bijvoorbeeld omdat hij of zij gebruik maakt van verschillende vervoerders, wordt dan niet goed geholpen”.

Wie kijkt naar de hoofdlijn van deze rapportage, komt tot de ontdekking dat het citaat uit 2009 de lading ook anno 2013 nog dekt. We gaan hier uitgebreid op in, in hoofdstuk 4 van deze rapportage, waarin een overzicht wordt gegeven van de belangrijkste klachtentrends in 2013.

Gelukkig is er één verschil tussen 2009 en 2013: het probleem van de versnippering en de soms lastige positie van de OV-gebruiker wordt door veel meer partijen onderkend. Een positieve ontwikkeling is de komst van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad, waarin overheden, consumentenorganisaties en vervoerders met elkaar de problemen van de OV-chipkaart bespreken. Positief is ook de intentie van enkele grote vervoerders om klachten over het gebruik van de OV-chipkaart voortaan volledig te laten behandelen door de vervoerder waar de klacht binnenkomt. Dit moet er voor gaan zorgen dat de reiziger niet meer doorverwezen wordt, maar antwoord krijgt bij de partij waar hij of zij zich met een klacht meldt.

Het OV loket zal deze initiatieven met interesse blijven volgen en hoopt dat deze veranderingen positief uitwerken voor de reizigers. Want om hen is het ons uiteindelijk allemaal te doen, hoewel OV-partijen daarvan in de praktijk helaas niet altijd voldoende blijken te geven.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten in het vierde kwartaal 2013

Het OV loket stelt zich onder andere ten doel reizigers te helpen als zij klachten hebben over het openbaar vervoer, die niet adequaat zijn afgehandeld door OV-bedrijven. Dit doet het OV loket door te bemiddelen voor individuele reizigers, door het verzamelen van klachten en door te pleiten voor oplossingen voor grotere groepen reizigers. Het blijkt dat de door het OV loket verzamelde klachten, vaak een aanleiding zijn voor OV-bedrijven om verbeteringen door te voeren.

Enkele van onze concrete resultaten (collectief of individueel) vindt u in dit hoofdstuk.

Aanbod voor uitgestudeerden van NS

In onze vorige kwartaalrapportage hebben we al melding gemaakt van onduidelijkheden rond een aanbod van NS voor uitgestudeerden. Ook in het vierde kwartaal van 2013 ontving het OV loket klachten over dit onderwerp.

Studenten kunnen direct na het beëindigen van hun studie een voordeelurenabonnement krijgen dat het mogelijk maakt na 9.00 uur en in het weekeinde tegen gereduceerd tarief (40 procent korting) te reizen bij NS. Het abonnement wordt geladen op de OV-chipkaart en wie na 9.00 uur reist, krijgt automatisch de beloofde korting.

De productvoorwaarden van NS spreken van een contract voor onbepaalde tijd en uit de informatie op het persoonlijke account *MijnNS* blijkt dat het gaat om een doorlopend abonnement.

Bij het aanbieden van het abonnement meldt NS echter dat het gaat om een abonnement dat geldig is voor één jaar. NS beëindigt het abonnement voor de uitgestudeerden na een jaar en biedt de betrokkenen daarna een nieuw kortingsabonnement aan. Dit nieuwe abonnement heeft echter één groot nadeel: het biedt géén korting in de middagspits van 16.00 tot 18.30 uur.

Vanwege de tegenstrijdige informatie heeft het OV loket een ex-student aangeboden hem met zijn klacht te begeleiden in de gang naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Half oktober, dit is nog vóór de uitspraak van de geschillencommissie, heeft NS laten weten dat de betreffende ex-student alsnog een (verlengd) voordeelurenabonnement krijgt. Deze coulancregeling laat NS ook gelden voor andere ex-studenten die kunnen aantonen dat ze binnen een maand na het aflopen van het voordeelurenabonnement hebben geklaagd. Hoewel het natuurlijk vreemd is dat het recht van deze ex-studenten wordt gekoppeld aan een termijn van een maand, is het positief dat tientallen klagers van deze regeling gebruik kunnen maken. De ex-student heeft in het geschil bij de Geschillencommissie getracht de kosten die hij gemaakt heeft terug te vorderen bij NS, NS wilde dat niet doen. De Geschillencommissie heeft NS hierin in het gelijk gesteld.

De eerste ex-student die klaagde over deze onduidelijkheid heeft inmiddels gebruik gemaakt van de regeling van de NS. Helaas gold voor deze betreffende ex-student de wet van Murphy, want de OV-chipkaart met daarop het nieuwe abonnement kwam bij hem niet aan per post, terwijl het abonnementsgeld inmiddels wel was afgeschreven en het abonnement was reeds ingegaan. Inmiddels is er een duplicaat aangemaakt en naar deze klant opgestuurd, zij het later dan de ingangsdatum.

Overvolle buslijn Connexxion

Er kwamen in het vierde kwartaal van 2013 klachten binnen over de te krappe capaciteit van buslijn 78 (van Beverwijk-Station naar Wijk aan Zee). Deze bussen worden geëxploiteerd door Connexxion. Tijdens de spitsuren is het drukker dan normaal in de bus richting Wijk aan Zee. Werknemers van Heliomare (een centrum voor tijdelijke ondersteuning van mensen met een beperking), scholieren van het hieraan gelieerde REA College en overige forenzen zijn in de ochtendspits aangewezen op de overvolle kleine bus.

Het OV loket zorgt ervoor dat de klachten onderwerp van gesprek werden van de afdeling Haarlem van reizigersvereniging Rover en Connexxion. Connexxion heeft besloten het te kleine busje dat reed op het traject van lijn 78 in de spits te vervangen door een bus van normale grootte.

Incomplete saldotransactie

Het opladen van saldo op een OV-chipkaart gaat nog wel eens fout. Bij het OV loket kwamen het laatste kwartaal klachten binnen van reizigers die wel geld afgeschreven zagen van hun bankrekening, maar dat niet bijgestort kregen op hun OV-chipkaart. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als een reiziger zijn kaart te kort voor de kaartlezer houdt. Heel vervelend, maar wel een goed te herstellen fout.

Het vervelende voor deze reizigers is dat ze, afhankelijk van de OV partij waar ze klagen, doorverwezen worden naar de leverancier van de kaartautomaten, of uit 'coulance' hun geld terug krijgen. Waarbij met name een doorverwijzing naar een partij die voor de gemiddelde OV reiziger volkomen onbekend is, raar is. Het lijkt voor de hand te liggen dit euvel op een niveau hoger voor alle reizigers op te lossen. Dat scheelt veel onnodig 'gedoe', een slechte beurt voor het OV en foute transacties.

TLS stelt het eisenpakket op waar de leveranciers van kaartautomaten aan moeten voldoen, als TLS in dit eisenpakket opneemt dat bij incomplete saldotransacties de ontvangende partij het ten onrechte geïnde geld terugstort, is er geen individuele bemiddeling nodig, worden fouten voor reizigers automatisch hersteld en is er geen onsympathieke doorverwijzing meer nodig.

Het OV loket heeft deze suggestie inmiddels aan TLS meegegeven. TLS laat weten deze suggestie te onderzoeken.

Betere communicatie abonnement Dal Vrij

Uit een van de binnengekomen klachten in het vierde kwartaal bleek dat de communicatie van NS over het zogeheten Dal Vrij abonnement te wensen overliet. Een reiziger wilde voor een van haar gezinsleden het zogeheten ‘bijabonnement’ verlengen. Ze probeerde dit te doen 6 dagen voor de afloop van het bestaande abonnement. NS weigerde dit omdat het OV-bedrijf de regel hanteert dat de verlenging uiterlijk twee weken voor afloop van een abonnement moet gebeuren. De reiziger vindt dat deze beleidsregel absoluut niet helder wordt gecommuniceerd door NS. Het gezinslid van de reiziger werd in dit geval een maand lang met extra reiskosten geconfronteerd. NS laat ten aanzien van de bijabbonnementen het volgende weten:

“Bijabbonnementen worden voor een jaar afgesloten en daarna automatisch beëindigd. Dit betekent dat ze niet worden verlengd. Een klant dient een nieuw abonnement aan te schaffen, indien dit via de webshop gebeurt en de klant daarbij een nieuwe persoonlijke kaart aanschafft, dient rekening te worden gehouden meteen doorlooptijd van twee weken.

Momenteel wordt een oplossing uitgewerkt om bijabbonnementen doorlopend aan te bieden, met jaarlijkse verlenging. Dit o.a. naar aanleiding van reacties van onze klanten en de onduidelijkheid die hierover bestaat.”

Bemiddeling van het OV loket heeft opgeleverd dat NS in dit specifieke geval uiteindelijk toch een deel van de extra reiskosten zal vergoeden. Ook geeft NS aan de communicatie over dit onderwerp in het algemeen te verbeteren en dat het OV-bedrijf reizigers voortaan beter duidelijk zal maken dat een abonnement minimaal twee weken voordat het afloopt, moet worden verlengd.

Individuele resultaten

Ook bemiddelde het OV loket in het vierde kwartaal voor een reiziger die te maken had met een bizarre persoonsverwisseling. Het gaat om een reiziger met een voordeelurenabonnement van NS, dat in 2011 op de OV-chipkaart werd gezet. Daarbij zijn de persoonsgegevens (en de foto) van de reiziger verwisseld met die van een andere reiziger (zelfde meisjesnaam, zelfde geboortedatum, andere woonplaats).

Deze persoonsverwisseling heeft in 2011 tot talloze e-mails en briefcorrespondentie geleid en via telefonisch contact bleek een oplossing niet haalbaar. Toen het probleem na een bezoek aan een NS-loket uiteindelijk opgelost leek, deed het zich in 2013 opnieuw voor. Bemiddeling van het OV loket heeft opgeleverd dat NS een oplossing bedacht om beide personen uit elkaar te houden. Helaas blijkt deze oplossing niet te werken. NS berichtte ons dat de gegevens van beide personen toch weer verwisseld zijn. Het OV loket heeft NS gevraagd om een structurele oplossing te realiseren voor deze persoonsverwisselingproblematiek.

Een klager reisde samen met zijn echtgenote met het GVB in Amsterdam. Ondanks uitchecken bleek uit het transactieoverzicht toch 4 euro afgeschreven te zijn door een missing check out. Het tweetal diende een restitutieverzoek in. Bij de echtgenote werd wel 2,88 euro teruggestort, bij de man niet. Deze schijnbare willekeur vond de man uiteraard vreemd. Omdat de man na herhaald claimen geen melding terug kreeg van GVB, maar het geld rechtstreeks op zijn rekening gestort kreeg, dacht hij ook in tweede instantie dat zijn claim weer was afgewezen. Dit was dus niet het geval. Al met al begreep de man er niet veel meer van. GVB geeft aan dat er met de transactie niets mis was gegaan en dat het slechts in het overzicht verkeerd weergegeven was. Beide claims zijn volgens GVB uit coulance goedgekeurd. Daarnaast is het zo dat GVB steekproefsgewijs claims controleert, hetgeen het verschil kan verklaren tussen de behandeling van de claim van de klager en de claim van zijn echtgenote. Bemiddeling door het OV loket heeft er voor gezorgd dat er nog rechtstreeks contact is geweest tussen GVB en de klager en GVB het vertrouwen in het systeem bij de klager weer heeft hersteld.

Voor wie het laatste stukje van een reis op de fiets wil afleggen, heeft NS het abonnement OV-fiets geïntroduceerd. Voor een abonnement betaalt een reiziger 10 euro per jaar. Daarvoor kan hij of zij op circa 250 huurlocaties overstappen op een huurfiets (tegen betaling van 3,15 euro voor 24 uur).

Een reiziger die zich in de zomer van 2013 had aangemeld voor zo'n abonnement benaderde het OV loket. Pas anderhalve maand later werd het abonnementsgeld van de bankrekening afgeschreven. Omdat het zo lang duurde had de reiziger zich inmiddels al opnieuw aangemeld voor OV-fiets, nu via de business card van de werkgever. De reiziger verkeerde in de veronderstelling dat NS het abonnementsgeld ten onrechte van de privérekening had afgeschreven omdat het bij de werkgever geïncasseerd had moeten worden. Ze liet het bedrag dus terugstorten. Deze actie leidde naar een langdurige mailwisseling, tot het opnieuw storten van het abonnementsgeld door de betrokken reiziger, tot het incasseren van 4,65 euro aan administratiekosten door NS en tot een discussie over de inhoud van de algemene voorwaarden van het OV-bedrijf. Een apart probleem in deze kwestie is dat de reiziger er niet in slaagde de verstrekker van het abonnement OV-fiets aan de telefoon te krijgen en dat de volledige communicatie zich per mail heeft moeten voltrekken.

Bemiddeling van het OV loket heeft opgeleverd dat NS heeft erkend dat de administratiekosten ten onrechte geïncasseerd waren en dat ze worden terugbetaald, hetgeen inmiddels is gebeurd.

In zijn algemeenheid is het natuurlijk raar dat bij fouten van de vervoerder, de klant niet ontzorgd wordt en dat de fout niet buiten zijn/haar blikveld hersteld wordt, maar dat de klant een ingewikkelde mailwisseling moet volhouden en vaak ook nog aan het werk gezet wordt om zijn of haar gelijk te krijgen.

3. Klachtentrends in het vierde kwartaal van 2013

Het vierde kwartaal van 2013 was een zeer druk kwartaal voor het OV loket. Er zijn in totaal 2.363 klachten ingediend. Dit is beduidend meer dan in het derde kwartaal van 2013. Het aantal is een fractie groter dan de klachten die binnenkwamen in het laatste kwartaal van 2012. Dit had toen twee specifieke redenen: de nieuwe dienstregeling inclusief de klachten van de Fyra en het afschaffen van het landelijke sterabonnement. Opmerkelijk is dat dit kwartaal juist over zeer diverse onderwerpen is geklaagd. De meeste klachten hadden betrekking op de categorieën Dienstuitvoering (in dit geval met name capaciteitsproblemen en vertragingen bij NS) en Vervoersbewijs (vooral over het opzeggen, verlengen en overzetten van abonnementen).

In hoofdstuk 6 van deze rapportage wordt gedetailleerd ingegaan op de klachten per categorie, per vervoerder en per concessiegebied. In dit hoofdstuk bespreken we de meer algemene klachtenpatronen die er in het laatste kwartaal duidelijk uitsprongen.

Geld terug bij vertraging

Het OV loket rapporteert in vrijwel elke kwartaalrapportage over de vele klachten van reizigers die het gevolg zijn van de versnippering van het openbaar vervoer in Nederland. Versnippering die extra nadelige effecten heeft als OV-bedrijven vasthouden aan eigen systemen en procedures. In de vorige kwartaalrapportage werd een uiteenzetting gegeven van de vele verschillende procedures waarmee reizigers geconfronteerd worden als ze geld terugvragen omdat ze met hun OV-chipkaart vergaten uit te checken.

Deze keer vraagt het OV loket aandacht voor het recht van treinreizigers om geld terug te krijgen als ze geconfronteerd worden met een buitensporige vertraging. Het uitgangspunt is dat de reiziger zijn of haar geld terugkrijgt als de treinreis één uur of meer vertraging oplevert. NS heeft de regeling dat bij een half uur of meer vertraging de reiziger recht heeft op een vergoeding.

Het recht op een vergoeding bij een vertraging wordt bepaald over de hele reis van de klant en dus niet op de deeltrajecten. Dat wil zeggen: zo lang de reiziger met één vervoerder reist. Voorbeeld: een reiziger gaat met met NS van A naar B en vervolgens ook met NS van B naar C. Op station B komt de trein met vijf minuten vertraging aan, waardoor de reizigers de trein naar C (die elk halfuur gaat) mist. In dit geval komt de reiziger een half uur te laat op station C en kan hij of zij met succes de helft van zijn kosten terugvragen.

Voert echter een andere vervoerder het tweede deel van de reis uit, dan kan de klant nergens iets claimen. De vervoerders van het eerste en het tweede deel van de reis van de klant, kijken alleen naar hun eigen deeltraject. Een goed voorbeeld van hoe de klant de dupe wordt van de versnippering in OV-land. Vervoerbedrijven en overheden lijken op dit punt de reis van de klant niet als uitgangspunt te willen nemen voor hun dienstverlening. Want oplosbaar is dit probleem zeker.

Enkele voorbeelden van gedupeerde reizigers:

Ik heb een NS-trajectkaart Houthem–Tilburg. Door vertraging bij NS van 10 minuten of meer op het traject naar Maastricht heb ik al diverse malen mijn aansluiting gemist, waardoor ik een half uur later thuis ben. NS wijst heeft claims tot twee keer toe afgewezen. Het bedrijf zegt niet verantwoordelijk te zijn voor andere vervoerders. Ik ben het daar niet mee eens. De betreffende andere vervoerder rijdt altijd op tijd, alleen door problemen bij NS loop ik regelmatig vertraging op.

Ik heb een OV-jaarkaart eerste klas, waarmee ik door het hele land kan reizen met onder andere trein en bus. Ik reis met NS en met Veolia. Tot voor een paar maanden geleden kon ik bij vertraging van een halfuur of langer dit declareren bij NS. Nu kan dit in de meeste gevallen niet meer. Als ik door vertraging van NS van minder dan 30 minuten mijn aansluiting mis bij Veolia, waardoor mijn reistijd met een half uur of langer toeneemt, vergoedt NS dit niet meer. Bij Veolia kan ik ook niet declareren; dit bedrijf zegt dat de vertraging bij NS zat. De reiziger is hiervan dus weer de dupe. Mijn reistijd is een half uur langer. Als reiziger/klant heb ik er geen boodschap aan bij wie de vertraging zat.

In de voorwaarden van NS staat dat je minimaal 30 minuten te laat op een NS-station moet aankomen om vanwege deze vertraging geld terug te kunnen krijgen. Laatst miste ik mijn aansluiting op station Apeldoorn. Ik wilde hier overstappen op een trein van Arriva. De NS-trein was maar vijf minuten te laat, maar wel voldoende om de trein van Apeldoorn naar Zutphen te missen. Tot mijn grote verbazing werd mijn claim voor geld terug bij vertraging niet gehonoreerd, omdat het een andere vervoerder betreft. Niks andere vervoerder, NS zorgt ervoor dat ik mijn aansluiting mis. Eerder kreeg ik wel gewoon geld terug als ik de aansluiting miste en nu dus niet meer. Ik vind dit een zeer kwalijke zaak.

Daarnaast hanteren verschillende vervoerders ook nog eens verschillende voorwaarden voor het recht om geld terug te claimen. Zoals aangegeven, heb je als reiziger bij NS recht op vergoeding indien je een half uur of meer vertraging hebt. De overige spoorvervoerders hanteren één uur, conform de Europese richtlijn. Heel verwarrend voor reizigers, zo blijkt uit klachten die bij ons binnenkomen over het verschil in voorwaarden.

Er bestaat dus een sterke behoefte aan een uniforme, landelijke regeling voor reizigers die recht op een vergoeding hebben omdat ze in het openbaar vervoer, door slechte prestaties van een of meer vervoerders of door het niet goed aansluiten van dienstregelingen op elkaar, een buitensporige vertraging oplopen. Nu wordt de reiziger de dupe van versnippering op het spoor en van diverse regelingen bij spoorvervoerders.

Stations overslaan

Het OV loket ontving in het vierde kwartaal van 2013 klachten over het overslaan van stations. Van alle frustraties die reizigers hebben over de uitvoering van de dienstregeling, is de frustratie over het overslaan van stations een van de grootste. Dit onderwerp geniet inmiddels ook de nodige politieke aandacht. De Staatssecretaris beantwoordde op 26 november 2013 in een brief een twaalfstal Kamervragen. In haar antwoorden legt de Staatssecretaris uit welke overwegingen NS hanteert om een station bewust over te slaan (dus anders dan door een menselijke fout). Daarnaast geeft de Staatssecretaris aan dat NS slechts dan tot deze maatregel overgaat als deze nog goed te communiceren is. Wat nog goed communiceerbaar is, is uiteraard arbitrair. Sommige van onze klagers hebben de communicatie van NS in ieder geval gemist. Hieronder enkele voorbeelden van klachten over het overslaan van stations.

De intercity van 17.17 uur vanuit Nijmegen naar Arnhem (en verder naar Zwolle) had vandaag een vertraging van 5 (!) minuten, waardoor mensen in de drie tussenliggende stations (Nijmegen–Lent, Elst, Arnhem–Zuid) moesten uitstappen en wachten op een stoptrein. Ik reis drie dagen per week op het traject Nijmegen–Lent–Den Bosch en ik maak regelmatig mee dat de NS de vertraging ten koste van de passagiers op deze drie stations tussen Nijmegen en Arnhem wil inlopen.

Twee weken geleden verschenen in het nieuws berichten over het overslaan van station Elst. Ik reis elke dag van Elst naar Nijmegen en sta nu voor de derde keer voor niets te wachten. Daarnaast zijn de treinen al abnormaal vol, maar alleen in Elst staan al voldoende mensen om de Sprinter vol te krijgen.

Verdwenen kaartautomaten en verwijderen gele publicatieborden

NS heeft op de stations meer dan honderd kaartautomaten verwijderd. Dit is ongeveer 10 procent van het totaal aantal automaten. Hierdoor neemt de kwetsbaarheid van het systeem toe, zeker op plaatsen waar nu nog maar één automaat beschikbaar is. Reizigers hebben hierover bij het OV loket geklaagd. Aangezien Rover al in gesprek is met NS over dit probleem, hebben wij de klachten doorgespeeld aan Rover x, die opheldering heeft gevraagd bij NS. Rover is nog in gesprek met NS over dit probleem.

Drie voorbeelden van klachten die bij het OV loket binnenkwamen:

Het treintraject Emmen–Zwolle (via Coevorden) wordt niet door NS verzorgd, maar door Arriva. Op station Coevorden is echter één van de twee NS–kaartautomaten ook zomaar weggehaald. In de spijtijden is het oponthoud te groot. Mensen mopperen en missen (wellicht) hun trein. En wat te doen als deze ene (!) automaat stuk raakt of de rol met kaartjes op is, wat dan?

Op het station in Susteren is onlangs door de NS één automaat verwijderd. Nu staat er nog maar één automaat. Dit resulteert in lange wachtrijen, waardoor vaak mensen de trein missen of instappen zonder ticket.

In Schagen is ook een kaartautomaat weggehaald, maar wat nog vervelender is: het was de enige aangepaste kaartautomaat voor rolstoelgebruikers. Een kennis reist geregeld met zijn handbike tussen Schagen en Heerhugowaard en mist deze automaat node.

Het verwijderen van kaartautomaten is te beschouwen als een vermindering van de service aan de klant. Dat geldt ook voor de aangekondigde verwijdering van de gele vertrekstaten. Ook hierover kwamen bij het OV loket al verschillende klachten binnen. Dit is een krachtig signaal, vooral ook omdat het daadwerkelijke verwijderen nog moet beginnen. Vooral oudere reizigers verwachten problemen te ervaren door het verdwijnen van de vertrouwde gele vertrekstaten.

Concessiewijziging: abonnement niet meer geldig

Het OV loket heeft in het verleden veelvuldig aandacht gevraagd voor het feit dat abonnementsvormen van vervoerders sterk van elkaar verschillen en dat abonnementen van het ene OV-bedrijf vaak niet door het andere worden erkend. Dit probleem doet zich vooral voor als een concessieverlener besluit met een nieuwe vervoerder in zee te gaan, zonder eisen te stellen aan het overnemen van reeds afgesloten abonnementen bij de vorige vervoerder. Consequenties voor reizigers worden dan nogal eens over het hoofd gezien. Het OV loket overweegt op dat gebied ook een adviserende rol naar concessieverlenende partijen.

Per 8 december 2013 heeft Syntus het busvervoer van Connexxion overgenomen in Twente. Abonnementen die doorliepen na 8 december waren niet geldig bij Syntus. Dit betekende voor abonneerders extra werk, met kans op fouten en dus geldverlies. De onderwijscoördinator van de MaxX school voor praktijkonderwijs stuurde ons een klacht hierover. Zijn leerlingen die vaak jaarabonnementen hebben, werden de dupe van dit systeem. Syntus meldde het volgende:

“Scholieren/studenten die in het bezit zijn van een Connexxion jaarabonnement met een geldigheid na 8 december 2013, dienen het Connexxion-abonnement voor 8 december aanstaande te beëindigen bij Connexxion. Vervolgens kunnen zij het teveel betaalde geld bij Connexxion terugvorderen en een nieuw abonnement, het zicht- of sterabonnement, via de webshop van Syntus aankopen (...) Scholieren/studenten die overwegen om een abonnement aan te kopen met een looptijd na 8 december 2013, adviseren wij om tot 8 december aanstaande losse maandkaarten te kopen.”

De mening van de onderwijscoördinator:

Dat je als klant überhaupt te maken hebt met producten die per vervoerder verschillen, vind ik al een zeer onwenselijke situatie die in de praktijk leidt tot veel ergernis en onduidelijkheid. Laat staan als het ook dit soort situaties tot gevolg heeft.

Er waren meer signalen over dit probleem. Gelukkig heeft de concessieverlener, Regio Twente, op tijd ingegrepen door beide partijen bij elkaar te brengen en voor een oplossing te zorgen. Zo werd ervoor gezorgd dat het sterabonnement geldig blijft bij Syntus, maar dan als zichtkaart.

Naar aanleiding van deze situatie in Twente heeft het OV loket contact opgenomen met Qbuzz, die met ingang van 8 december de nieuwe vervoerder in de regio Utrecht (onder de naam U-OV) zou worden. Qbuzz meldt: "Als u een abonnement heeft lopen bij Connexxion voor de bussen en/of trams die straks door U-OV worden gereden, dan kunt u op dat abonnement blijven reizen totdat dit afloopt. Dit geldt voor de abonnementen: Connexxion Jaarabonnement, Connexxion Maandabonnement en Regio Vrij Provincie Utrecht. Voor een verlenging of het aanvragen van een nieuw abonnement adviseren wij u wel dit abonnement bij U-OV te kopen. U kunt een jaarabonnement overigens op elk gewenst moment beëindigen bij Connexxion, waarna u het geld voor de resterende periode teruggestort krijgt."

Naar de mening van het OV loket geven Connexxion en U-OV hier een mooi voorbeeld van klantgericht handelen!

4. Terugblik op 2013

Reizigers in het openbaar vervoer worden steeds vaker moedeloos van de bureaucratie en de onpersoonlijke behandeling die hen ten deel valt, zo blijkt uit klachten. Dit beeld rijst op uit de vier kwartaalrapportages die het OV loket over 2013 heeft gepubliceerd.

Hoewel de reiziger vaak veel geld betaalt voor een abonnement, ontbreekt nogal eens het gevoel dat hij of zij als klant wordt behandeld. Klanten klagen dat 'hun' trein structureel overvol is. Dit leidt tot onbegrip bij deze klanten, omdat zij het gevoel hebben dat de vervoerder een afweging maakt die geen rekening houdt met hun belang.

De informatievoorziening aan reizigers laat vaak te wensen over en de versnippering van het openbaar vervoer is voor een klein land als Nederland zeer groot. Die versnippering – en het feit dat partijen onvoldoende samenwerken – versterkt vaak het gevoel bij de reiziger dat hij als klant van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

De medewerkers van het OV loket werden in 2013 in toenemende mate geconfronteerd met de moedeloosheid van reizigers, die lang bezig waren om hun gelijk te halen, terwijl hun gelijk zo voor de hand lag. Vaak wilde geen van de betrokken partijen de verantwoordelijkheid nemen om de reiziger in zijn gelijk te erkennen en daaraan de consequenties te verbinden. Reizigers hebben nogal eens het gevoel dat OV-bedrijven misbruik maken van het gebrek aan alternatieven dat reizigers hebben.

In deze laatste kwartaalrapportage van 2013 laten we de belangrijkste onderwerpen die dit jaar in dit verband aan de orde waren, nog één keer de revue passeren.

Afschaffing van het landelijke sterabonnement

Per 1 januari 2013 werd het landelijke sterabonnement afgeschaft. Een sterabonnement is bedoeld voor reizigers die vaak binnen een bepaald gebied of op een bepaald traject reizen. Het vervoersbewijs gaat uit van een centrumzone en een aantal zones daar omheen, waarvoor tot voor kort in heel Nederland per zone hetzelfde tarief gold. Per 1 januari 2013 kwam een einde aan het landelijke systeem en is elke regio vrij om zelf een dergelijk abonnement aan te bieden (tegen een zelf te kiezen tarief) of dat niet te doen.

Wat vervolgens gebeurde, is weer een goed voorbeeld van een probleem veroorzaakt door de versnippering van het openbaar vervoer. In sommige regio's behield men de regionale sterabonnementen, die in meerdere regio's en bij verschillende OV-bedrijven geldig zijn. In andere regio's verdwenen deze abonnementen en kwam er geen goed alternatief. De vaste klanten van het openbaar vervoer (want dat zijn de houders van een sterabonnement) werden soms bovendien geconfronteerd met exorbitante prijsstijgingen.

Voor reizigers die met meer dan een vervoerder reizen is het vaak een probleem dat vervoerders elkaars abonnement niet accepteren. Een probleem dat op lijnen die door verschillende OV-bedrijven geëxploiteerd worden tot absurde situaties kan leiden. Dat geldt bijvoorbeeld op lijn 99 (Nijmegen–Uden), die door Arriva en Breng wordt gereden.

Het geldt ook op lijn 195 (Utrecht–Rotterdam), waar Connexxion en Arriva rijden. Het OV loket heeft herhaaldelijk aandacht gevraagd voor deze kwesties; helaas zonder dat dit leidde tot een structurele oplossing. Het gevolg is dat er nog steeds klachten binnenkomen.

Sinds geruime tijd wordt lijn 195 door zowel Connexxion als Arriva gereden. Nu was deze gezamenlijke werkwijze nooit een probleem, omdat ik een sterabonnement van mijn werkgever kreeg en ik bij beide bedrijven kon instappen om naar mijn werk te gaan. Deze kaart is echter afgeschaft en ik kan met mijn OV abonnement niet meer op de bus van Arriva stappen. Dat is blijkbaar een ander systeem dan dat van Connexxion en zij verplichten mij nu om een abonnement bij hen af te sluiten. Dit is zeer vervelend, maar nog te overzien als ik zou weten wanneer welk bedrijf op welke halte komt. Het is altijd maar afwachten welk bedrijf er voorbij komt. En dan ontstaat de situatie dat ik de ene keer moet betalen en de andere keer reis op kosten van de werkgever. Maar wat me nog het meeste irriteert, is dat beide bedrijven mij niet kunnen of willen zeggen wanneer welk bedrijf de dienstregeling verzorgt, zodat ik daar mijn reisschema op aan kan passen (ik werk flexibel).

Ik had een jaarabonnement tussen Alphen aan den Rijn en Schiphol Rijk (woon-werkverkeer) bij Connexxion aangeschaft voor 1.068 euro. In december is de lijn overgenomen door Arriva en kreeg ik een gratis supplement, zodat ik kon blijven reizen. Nu moet het abonnement verlengd worden en wat blijkt: het traject van Alphen aan den Rijn naar Hoofddorp de Hoek kost bij Arriva 1.800 euro per jaar. Maar dan ben ik er nog niet, want dan moet ik nog een stukje met Connexxion (kosten 999 euro per jaar). Dit kan toch niet?

Digitalisering dupeert abonneenthouders

Naar aanleiding van veel klachten in het derde en vierde kwartaal, concludeerde het OV loket dat NS veel houders van een 60-plus kortingskaart sinds het ‘verchippen’ van deze abonnementsvorm (dus het vervangen van het papieren abonnement door een digitaal abonnement op de OV-chipkaart) in moeilijkheden brengt.

Houders van een 60-plus kortingsabonnement hebben recht op enkele dagen vrij reizen per jaar. Vroeger kregen ze daarvoor papieren treinkaartjes toegestuurd, tegenwoordig moeten de dagen waarop gratis gereisd kan worden (zogenoeten ‘keuzedagen’) op de OV-chipkaart geladen worden. Een probleem is echter dat deze dagen na het opladen onmiddellijk gebruikt moeten worden en dat lang niet alle NS-stations een faciliteit hebben om de keuzedagen op te laden. Enkele van de klachten die hierover binnenkwamen:

Vanaf deze zomer zijn de papieren Keuzedagen vervangen door digitale. Als ik mijn Keuzedag opgehaald heb, zal de eerstvolgende keer dat ik incheck met mijn OV-chipkaart automatisch mijn Keuzedag geactiveerd worden. Dat betekent dat ik na dat ophalen niet met 40 procent korting kan reizen (want hij pakt dan mijn inchecken als Keuzedag). Ik moet dus net voor de reis de keuzedag activeren. De winkel waar ik dat kan doen is maar drie dagen open. Ik zou dan eerst naar Nijmegen moeten om bijvoorbeeld op woensdag in Mook te kunnen reizen met de opgehaalde Keuzedag. Enkele dagen geleden nieuwe Keuzedagen voor de OV-chipkaart ontvangen. Nieuw: geen kaartjes meer, maar dagen plaatsbaar op chipkaart. Echter, op de enige NS-automaat van station Venray is dit niet mogelijk. Op de automaat is namelijk geen kaartlezer aanwezig. Ik weiger om als 70-jarige te voet (ongeveer anderhalve kilometer) naar een oplaadpunt (Albert Heijn) te gaan. Is dit nu klantvriendelijkheid van de NS?

Sinds 17 juli is NS overgestapt van het toesturen van de vrijreizen-kaartjes naar het afhalen bij de kaartautomaat. Niets op tegen als het station waar je op aangewezen bent, een kaartautomaat heeft waar je met je chipkaart deze kaartjes ook kunt ophalen. Omdat ik in Arkel woon, ben ik verplicht eerst naar een winkel in Gorinchem te gaan om mijn vrijreizen-kaart op te halen in een daartoe ingerichte winkel. Vindt u dat ook niet een beetje klantvriendelijk naar bejaarde reizigers toe of wil de NS eigenlijk van die bejaarden af?

Sterk uiteenlopende procedures bij verschillende OV-bedrijven

In hoofdstuk 3 van deze rapportage besteedden we al aandacht aan problemen die zich voordoen als reizigers een vergoeding willen hebben omdat ze door slecht presteren van een vervoerder te laat op hun bestemming komen. En in het verlengde daarvan wezen we ook op het ontbreken van een vergoedingsprocedure bij het reizen met meerdere vervoerders.

In die lijn past ook het pleidooi van het OV loket voor één uniforme, landelijke regeling voor *restitutie aan reizigers die vergeten zijn om met hun OV-chipkaart uit te checken*. We hebben het afgelopen jaar op een rijtje gezet met welke verschillende procedures je dan als reiziger geconfronteerd kunt worden. Hoe dien je het verzoek in? Soms kan het telefonisch, soms per e-mail, soms via een website, soms schriftelijk (nadat je het formulier persoonlijk hebt moeten ophalen).

Wanneer en hoe krijg je het geld terug waarop je recht meent te hebben? Soms gelden er termijnen waarbinnen een verzoek om teruggave moet worden ingediend, soms is dat onduidelijk. Soms wordt het geld overgemaakt op je bankrekening, soms kan het bedrag worden geladen op de OV-chipkaart. Helemaal ingewikkeld wordt het als je met meerdere vervoerders reisde.

En dan hebben we in 2013 ook gepleit voor een uniforme, heldere regeling voor reizigers die te maken hebben met een *defecte OV-chipkaart*. Wat kan je in dat geval namelijk overkomen. Als de persoonlijke OV-chipkaart van een reiziger kapot gaat, zal de reiziger vermoedelijk contact opnemen met een vervoerder of met de Klantenservice OV-chipkaart.

Hij of zij krijgt het advies om eerst naar een balie van een vervoerbedrijf te gaan om de kaart te laten checken. Als daar bevestigd wordt dat de kaart defect is, kan de reiziger als het een anonieme kaart betreft waar geen saldo meer opstaat zijn of haar kaart weggooien en een nieuwe kopen. Staat er nog saldo op, dan moet hij of zij de kaart opsturen, zodat Klantenservice OV-chipkaart het geld terug kan storten. Gaat het om een persoonlijke OV-chipkaart, dan moet de reiziger de kaart opsturen naar Klantenservice OV-chipkaart met een speciaal formulier dat gedownload moet worden. Via dit formulier moet de reiziger een machtiging afgeven om alvast 11 euro van zijn/haar rekening te laten incasseren voor een nieuwe kaart.

Ingewikkelder wordt het als de reiziger een abonnement op zijn OV-chipkaart heeft staan. Als zijn of haar kaart met abonnement kapot gaat, kan hij/zij niet van zijn abonnement gebruik maken. In dat geval moet de reiziger niet alleen bij Klantenservice OV-chipkaart een vervangende kaart aanvragen, maar ook contact opnemen met de vervoerder. Sommige vervoerders hebben namelijk een regeling waardoor je toch zonder extra kosten kan blijven reizen. Maar die regelingen verschillen nogal. Voor veel klanten zijn al die verschillende regelingen erg verwarrend.

5. Aanbevelingen

Het OV loket doet ook dit kwartaal weer enkele aanbevelingen aan vervoerders en aan hun opdrachtgevende overheden. Deze aanbevelingen zijn gericht op verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en vloeien rechtstreeks voort uit de klachten van reizigers en de problemen die wij signaleren.

1. Werk meer samen

Overheden en OV-bedrijven moeten meer aandacht besteden aan de afstemming met andere regio's. Reizigers die concessiegrenzen overschrijden, worden nog steeds geconfronteerd met een diversiteit aan prijzen, voorwaarden, restitutieregelingen en dergelijke.

2. Voer een uniforme regeling in voor restitutie bij vergeten uit te checken

Elke vervoerder heeft zijn eigen restitutieregeling voor reizigers die vergeten uit te checken. De regelingen verschillen op de volgende essentiële punten: hoe kun je een verzoek tot teruggave indienen en hoe krijg je feitelijk het geld terug (via de bankrekening of via de oplaadpaal van de OV-chipkaart). Dat maakt het erg onoverzichtelijk. Op dit punt kan door uniformiteit een grote kwaliteitswinst behaald worden. Het OV loket pleit voor één regeling en één loket voor alle vervoerders. Wellicht zou vanuit het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) een standaardregeling kunnen worden ontwikkeld die vervolgens in de concessiebepalingen wordt voorgeschreven.

3. Voer een uniforme regeling voor geld terug bij vertraging

Stel hierbij de reiziger centraal. Het maakt de reiziger niet uit of hij de vertraging oploopt door het falen van één OV-bedrijf of door het falen van twee of drie bedrijven. Laat dit dan ook niet van invloed zijn op de vraag of een reiziger geld terugkrijgt bij een vertraging. Nu kunnen OV-bedrijven elkaar de schuld geven, waardoor de reiziger (ook al heeft hij of zij een forse vertraging opgelopen) geen vergoeding ontvangt. Ook dit lijkt een zaak die opgepakt zou kunnen worden door het NOVB.

4. Stem de capaciteit af op het te verwachten aanbod aan reizigers

Het probleem speelt vooral bij de treinen en dan met name bij NS. De reiziger begrijpt dat hij of zij geen garantie heeft op een zitplaats, maar op bepaalde trajecten zijn treinen in de spits structureel te vol. In deze gevallen zijn langere treinen of dubbeldekkers wenselijk. En als er geen langere trein ingezet kan worden (bijvoorbeeld door beperkte lengte van de perrons), voer dan de frequentie op en informeer de reizigers in elk geval duidelijk.

5. Doordenk processen en kies pas dan voor digitalisering

Het opzeggen van een abonnement, het reizen met een jaartrajectabonnement buiten het afgesproken traject, het gebruiken van de optie 'vrij reizen' (op zogeheten Keuzedagen) met een 60-plus kortingkaart: het OV loket krijgt er veel klachten over die erop duiden dat de digitalisering bij NS soms wordt ingezet, zonder dat processen vooraf goed doordacht en/of ontworpen zijn. De reiziger (en meestal de trouwe abonenthouder) wordt hiervan onnodig de dupe. Ook in dit geval geldt: stel de klant centraal en werk waar mogelijk samen.

6. Grensoverschrijdend denken bij aangaan nieuwe concessies

Bij het aangaan van nieuwe concessies geeft ons versnipperde OV-landschap vaak aanleiding voor problemen. Een abonnement dat een geldigheid heeft over de einddatum van de concessieperiode van een vervoerder, geeft vaak problemen als de concessie in een volgende periode overgaat naar een andere vervoerder.

Concessieverleners moeten bij het opstellen van hun programma van eisen hier rekening mee houden. Op die manier kunnen zij er voor zorgen, dat de reiziger niet de dupe is van de versnippering van het OV-landschap.

6. Cijfers oktober tot en met december 2013

In het vierde kwartaal van 2013 zijn bij het OV loket 2.363 klachten ingediend. Dat is een fractie meer dan in de laatste drie maanden van het jaar daarvoor, toen we 2.321 klachten ontvingen.

Als we het vierde kwartaal van 2013 vergelijken met het derde kwartaal van 2013, dan is er in het vierde kwartaal een stijging van 936 klachten te zien. De meeste klachten ontvingen wij in de categorieën Dienstuitvoering (1.116 klachten) en Vervoersbewijs (654 klachten).

Tabel 1: klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	10	27	15	52	2,2
Dienstregeling	20	82	94	196	8,3
Dienstuitvoering	327	507	282	1.116	47
Informatievoorziening	10	31	15	56	2,4
Personeel	10	23	19	52	2,2
Station- en haltevoorziening	15	53	82	150	6,3
Veiligheid en overlast	9	18	7	34	1,4
Vervoermiddel	12	28	13	53	2,2
Vervoersbewijs	214	255	185	654	28
Totaal	627	1.024	712	2.363	100

Vergelijken we het vierde kwartaal van 2013 met het vierde kwartaal van 2012, dan valt op dat in de categorie Dienstuitvoering bijna een verdubbeling van het aantal klachten te zien is. In het vierde kwartaal van 2012 ontving het OV loket 604 klachten in deze categorie en in het vierde kwartaal van 2013 waren dat 1.116 klachten. In de maand november ontvingen wij de meeste klachten in de categorie Dienstuitvoering, namelijk 507.

De belangrijkste redenen voor dit grote aantal klachten wordt gevormd door problemen met de capaciteit (570 klachten) en vertragingen (358 klachten). Het merendeel komt op het conto van NS (515 klachten over capaciteit en 303 over vertraging). Opvallend is dat het OV loket de laatste drie maanden van 2013 maar liefst 88 capaciteitsklachten heeft ontvangen over het traject Amsterdam-Alkmaar/Hoorn.

In de categorie Vervoersbewijs is ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar een daling van het aantal klachten te signaleren: van 907 naar 654. Er werd, vergeleken met een jaar eerder, minder geklaagd over restitutie en tariefhoogte. Kijken we naar het vorige kwartaal, dan is in de categorie Vervoersbewijs echter een stijging te signaleren, van 562 klachten naar 654 klachten. Opvallend is de stijging van het aantal klachten over het opzeggen/verlengen/overzetten van abonnementen/reisproducten bij NS. Meer hierover bij tabel 4.

Verder valt ten opzichte van het vorige kwartaal de stijging van het aantal klachten in de categorie Dienstregeling op: van 67 naar 196. De maanden november en december vertonen wat dit betreft een duidelijke en gebruikelijke piek. November en december zijn de maanden waarin vervoerders de nieuwe dienstregeling bekend maakten en startten.

Vergeleken met het vierde kwartaal van 2012, is in het laatste kwartaal van 2013 het aantal klachten in de categorie Dienstregeling duidelijk afgenomen: van 518 naar 196. Een mogelijke verklaring is dat NS in december van dit jaar relatief weinig wijzigde in de dienstregeling.

Opvallend is verder de stijging van het aantal klachten in de categorie Stations- en haltevoorziening, van 68 in het derde kwartaal naar 150 in het vierde kwartaal.

Bij tabel 3 vindt u een nadere toelichting van de klachten per categorie.

Tabel 2: klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	1	2	3	6	0,2
Arriva	47	46	41	134	5,4
Breng	8	9	2	19	0,8
Connexxion	22	33	33	88	3,5
EBS	1	5	3	9	0,4
GVB	13	26	9	48	1,9
GVU	1	1	0	2	0,1
Hermes	2	1	1	4	0,2
HTM	10	15	7	32	1,3
Klantenservice OV-chipkaart	25	46	30	101	4,1
NS	478	803	506	1.787	72
NS Fiets	1	0	0	1	0
NS Hispeed	13	26	17	56	2,2
OV-fiets en NS-Scooter	2	5	0	7	0,3
Qbuzz	6	3	3	12	0,5
RET	7	13	14	34	1,4
Syntus	8	16	26	50	2
U-OV	0	0	33	33	1,3
Veolia	20	26	24	70	2,8
Totaal	665	1.076	752	2.493*	100

**Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal ingediende klachten in tabel 1 omdat één klacht op meerdere vervoerders betrekking kan hebben.*

Er is 2.493 keer een klacht aan een vervoerder gekoppeld. Dat is een stijging van 967 klachten ten opzichte van het vorige kwartaal, toen er 1.527 klachten over vervoerders werden ingediend. Kijken we naar het vierde kwartaal van 2012 dan blijft het aantal nagenoeg gelijk. In het vierde kwartaal van 2012 werden er nog 2.490 klachten aan een vervoerder gekoppeld. De grote stijging ten opzichte van derde kwartaal is met name het gevolg van een grote klachtenstijging bij NS (1.787 klachten.) Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van het voorgaande kwartaal (van 924 naar 1.787 klachten.) Vergeleken met het vierde kwartaal van 2012 valt ook een flinke verhoging te noteren: van 1.255 naar 1.787 klachten. De reden hiervoor is de stijging in de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. Hierop gaan we verder in bij tabel 3 en 4.

Vergelijken we de cijfers van het laatste kwartaal van 2013 met dezelfde periode een jaar eerder, dan valt op dat de klachten die betrekking hebben op Arriva en Klantenservice OV-chipkaart zo goed als gehalveerd zijn: van 280 naar 134 klachten bij Arriva en van 219 naar 102 klachten bij Klantenservice OV-chipkaart.

Ook de stijging van het aantal klachten over Syntus valt op: van 18 klachten in het derde kwartaal van 2013, naar 50 klachten in het vierde kwartaal van 2013.

Over nieuwkomer U-OV, sinds 8 december vervoerder in de concessie Regio Utrecht, ontvingen wij 33 klachten. Dit zijn klachten over uitgevallen ritten, de capaciteit van de bussen en ontevredenheid over de informatievoorziening door de vervoerder.

In november waren er 26 klachten over NS Hispeed, dit is beduidend hoger dan in de andere twee maanden. Dit had met name te maken met klachten over dienstuitvoering. Ook GVB heeft in november een groter aantal klachten dan in de andere maanden, dit zijn ook vooral klachten over dienstuitvoering.

Tabel 3: categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	5	0	0	0	0	1	6	0,2
Arriva	8	10	34	2	5	6	3	3	63	134	5,4
Breng	0	1	7	0	1	0	2	1	7	19	0,8
Connexion	4	10	25	1	3	1	0	4	40	88	3,5
EBS	0	1	4	0	0	2	0	0	2	9	0,4
GVB	2	3	16	1	5	1	2	1	17	48	1,9
GVU	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0,1
HTM	5	1	8	0	0	2	2	1	13	32	1,3
Hermes	0	0	3	0	0	0	1	0	0	4	0,2
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	7	0	0	2	0	92	101	4,1
NS Fiets	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
NS Hispeed	0	10	23	5	1	6	1	0	10	56	2,2
NS	28	151	944	36	23	128	21	41	415	1.787	71,7
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	0	0	0	2	0	0	5	7	0,3
Qbuzz	0	0	5	1	2	0	0	0	4	12	0,5
RET	1	1	8	0	3	5	0	1	15	34	1,4
Syntus	1	5	22	3	2	3	1	0	13	50	2
U-OV	0	3	19	3	1	0	0	1	6	33	1,3
Veolia	3	4	19	0	6	4	0	1	33	70	2,8
Totaal	52	200	1.138	65	52	160	35	54	737	2.493	100

*Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in categorieën. Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders.

De meeste klachten ontving het OV loket over NS in de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. In de categorie Dienstuitvoering gingen de klachten voornamelijk over de capaciteit en over vertragingen. Deze trefwoorden werden respectievelijk 515 en 303 keer toegekend. Meer over de categorie Vervoersbewijs bij tabel 4.

Wij ontvingen 134 klachten over Arriva. Dat is een stijging van 20 klachten ten opzichte van het voorgaande kwartaal en hetzelfde aantal als in dezelfde periode vorig jaar (134 klachten). Ook Arriva scoort hoog in de categorieën Dienstuitvoering en Vervoersbewijs, met respectievelijk 34 en 63 klachten. De 14 capaciteitsklachten bij Arriva vallen op. Dit zijn de meeste capaciteitsklachten van alle stads- en streekvervoerders.

De stijging in de categorie Stations- en haltevoorziening is ook opvallend: van 74 klachten in het derde kwartaal, naar 160 in het vierde kwartaal. De stijging in klachten is een gevolg van het verwijderen van kaartautomaten en de aankondiging dat de gele vertrekstaten op termijn verdwijnen. Over de gele vertrekstaten bij NS ontvingen wij 63 klachten.

Kijken we naar de klachten over Dienstregeling, dan constateren wij een daling van 544 klachten naar 200 klachten, als we het vierde kwartaal van 2013 vergelijken met dezelfde periode een jaar eerder. Dit komt door de daling in klachten over de nieuwe dienstregeling die vervoerders traditioneel in de maanden november en december bekend maken en starten. In 2012 ontvingen wij nog 475 klachten over de nieuwe dienstregeling, in 2013 maar 52.

Over de Klantenservice OV-chipkaart ontving het OV loket 92 klachten in de categorie Vervoersbewijs. Dit is een lichte daling ten opzichte van het vorige kwartaal (116 klachten).

Tabel 4: klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	9292	Arriva	Breng	Connexxion	EBS	GVB	GVU	HTM	Kis OV-chipk.	NS Hispeed	NS	OV-fiets /NS- Scooter	Qbuzz	RET	Syntus	U-OV	Veolia	Totaal
Aanschaf	0	8	1	5	0	5	0	2	19	0	48	1	1	3	2	1	0	96
Abonnementcombinaties	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Administratiekosten/incasso	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	8	1	0	0	0	0	0	13
Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	1	27
Balietoeslag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Blokkeren/deblokkeren	0	0	0	1	0	1	0	0	9	0	4	0	0	0	0	1	0	16
Duurzaamheid kaart	0	1	1	1	1	0	0	0	39	0	8	0	0	1	0	0	1	53
Fietsen, bagage, huisdieren	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	6
Geldigheid	0	8	0	4	0	2	0	1	1	0	23	1	0	2	2	2	1	47
In- en uitchecken	0	34	3	22	1	7	1	7	1	1	115	0	2	4	4	2	22	226
Informatievoorziening	1	2	1	2	0	0	0	0	12	0	21	0	1	0	1	0	3	44
Kaartautomaten	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	21	0	0	0	0	0	3	27
Klantenservice	0	2	0	2	0	1	0	0	26	0	35	1	0	0	0	0	4	71
Kortingsproducten	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	22	1	0	0	0	0	2	31
Kosten van de kaart Ongebruikte	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	9	1	0	1	0	0	0	33
Ophalen reisproduct opladen	0	6	0	0	0	1	0	0	7	0	43	1	0	0	1	0	2	61
Opzeggen/verlengen/ opladen	0	0	0	1	0	0	0	1	16	0	11	0	1	2	1	0	0	34
Opzeggen/verlengen/ opladen	0	0	0	1	0	0	0	1	9	0	129	0	0	3	1	0	0	147
Reizen in groepsverband	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Reserveringskosten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Restitutie	0	10	3	16	1	5	0	10	43	1	67	2	1	4	5	1	5	174
Tariefhoogte	0	44	3	21	1	8	1	4	0	4	92	0	1	3	5	3	23	214
Toegankelijkheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Toeslagen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Vrij reizen	0	7	0	0	0	0	0	0	0	1	66	0	0	0	0	0	2	76
Totaal	1	131	13	78	4	34	2	26	213	15	757	11	7	23	24	10	70	*1419

*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 kunnen worden toegekend.

De meeste klachten in de categorie Vervoersbewijs hebben te maken met de OV-chipkaart; de trefwoorden in- en uitchecken, tariefhoogte, restitutie en het opzeggen/verlengen/overzetten van abonnementen en reisproducten komen vaak voor. Het grootste deel van de klachten in de categorie Vervoersbewijs heeft te maken met in- en uitchecken en tariefhoogte. Deze trefwoorden zijn respectievelijk 226 en 214 keer toegekend.

Klachten over het in- en uitchecken en de tariefhoogte gaan onder andere over prijsverschillen bij in- en uitchecken met de OV-chipkaart bij een regionale spoorvervoerder ten opzichte van het kopen van een papieren treinkaartje. Reizigers klagen ook over het moeten inchecken met verchipte keuzedagen, waar voorheen de keuzedagen als papieren kaartje beschikbaar waren. Deze regeling is in de zomer van 2013 ingevoerd, maar veel reizigers zijn het hier nog steeds niet mee eens.

In de categorie Vervoersbewijs ontvingen wij ten opzichte van het vorige kwartaal veel klachten over het opzeggen/verlengen/overzetten van abonnementen bij NS. Het aantal klachten groeide van 67 in de periode juli-september naar 129 in de maanden oktober-december.

Wij ontvingen veel klachten van reizigers die problemen hadden bij het stopzetten van hun abonnement. Zo was er onduidelijkheid over opzegtermijnen of kostte het in bepaalde gevallen veel moeite het abonnement stop te zetten.

Ook de klachten over het aanbod van NS voor uitgestudeerden, waarbij uitgestudeerden een Voordeelurenabonnement kregen van NS, vallen onder dit trefwoord. Er was veel onduidelijkheid over het wel of niet automatisch kunnen verlengen van dit Voordeelurenabonnement. Zo stond er in het 'Mijn NS' account dat het abonnement automatisch zou worden verlengd, maar bleek dit in de praktijk niet het geval te zijn.

De klachten over de Klantenservice OV-chipkaart gaan voornamelijk over de duurzaamheid van de kaart (39) en over restitutie (43). Bij zichtbare schade aan de kaart worden vervangingskosten van 11 euro in rekening gebracht. Reizigers vinden het niet terecht dat zij deze kosten moeten betalen. Onder de restitutieklachten vallen onder andere ook klachten van studenten met afgewezen declaratieverzoeken naar aanleiding van een defecte kaart.

De 131 klachten over Arriva vallen op als je ze vergelijkt met de andere stads- en streekvervoerders. Dit betreft vooral klachten over in- en uitchecken en tariefhoogte. Reizigers van Arriva waren het vaak niet eens met de prijs van hun rit of abonnement: 44 klachten gingen over tariefhoogte.

Tabel 5: klachten per concessiegebied

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
BRU	Regiovervoer Utrecht (incl. sneltram)	Connexxion	3	2	0	5	0,2
	Regio Utrecht	U-OV	0	0	33	33	1,4
	Stadsvervoer Utrecht	GVU	3	2	0	5	0,2
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	478	803	506	1.787	75,1
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	4	3	2	9	0,4
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	2	7	4	13	0,5
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	4	4	8	0,3
Provincie Flevoland – Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	0	1	3	0,1
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	4	2	4	10	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	12	11	13	36	1,5
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	1	0	0	1	0
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	10	11	9	30	1,3
	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	2	3	2	7	0,3
	Veluwe	Syntus	1	3	6	10	0,4
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	12	11	13	36	1,5
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	10	11	9	30	1,3
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	4	8	7	19	0,8
Provincie Noord-Brabant	Meierij	Arriva	0	0	1	1	0
	Midden-Brabant	Veolia Transport Nederland	1	0	2	3	0,1
	Oost-Brabant	Arriva	0	0	1	1	0
	West-Brabant	Veolia	0	4	3	7	0,3
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	4	2	2	8	0,3
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	3	5	5	13	0,5
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	0	0	2	2	0,1
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	4	4	8	0,3
	Midden-Overijssel	Syntus	4	4	4	12	0,5
	Vechtdallijnen	Arriva	2	7	4	13	0,5
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	3	2	8	13	0,5

Provincie Zeeland	Fast Ferry Vlissingen-Breskens	Veolia Transport Nederland	1	0	0	1	0
	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	0	1	1	2	0,1
	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	0	1	1	2	0,1
Provincie Zeeland	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia Transport Nederland	1	0	0	1	0
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	5	3	6	14	0,6
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	2	3	2	7	0,3
	Zuid-Holland Noord	Arriva	12	9	5	26	1,1
Regio Twente	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	1	7	3	11	0,5
	Twente (excl. trein Almelo-Marienberg)	Syntus	0	0	8	8	0,3
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	4	1	1	6	0,3
	Vechtdallijnen	Arriva	2	7	4	13	0,5
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	2	1	1	4	0,2
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	2	3	0	5	0,2
	Haaglanden Stad	HTM	8	4	5	17	0,7
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	2	11	2	15	0,6
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	2	3	2	7	0,3
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	13	26	9	48	2
	Waterland	EBS Public Transportation	1	5	3	9	0,4
	Zaanstreek	Connexxion	0	2	1	3	0,1
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	7	10	0	17	0,7
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	4	5	1	10	0,4
	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	1	0	1	0,1
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	3	11	13	27	1,1
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	1	0	1	0

**Tabel 5 geeft een overzicht van de klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuis horen.*

De klachten over HRN vormen 75 procent van het totaal. Dit is een stijging ten opzichte van het vorige kwartaal, waarin de klachten over HRN zo'n 66 procent van het totaal vormden. Zoals te zien was in tabel 2, gaan de klachten over HRN voornamelijk over de Dienstuitvoering (capaciteit, vertraging) en Vervoersbewijs (opzeggen/verlengen/overzetten, in - en uitchecken, tariefhoogte).

Het OV loket ontving in de maand december 33 klachten over de nieuwe concessie Regio Utrecht. Deze concessie is op 8 december 2013 ingegaan en wordt uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV. De klachten gaan onder andere over uitgevallen ritten en de capaciteit van de bussen. Over de concessie Zuid-Holland Noord ontving het OV loket het laatste kwartaal van 2013 26 klachten. Vergeleken met het kwartaal daarvoor is dat een stijging van 17 klachten (van 9 naar 26). Arriva voert deze concessie uit. Van de 26 klachten vallen er 14 in de categorie Vervoerbewijs. De klachten gingen onder andere over tariefhoogte, aanschaf van abonnementen en lijn 195/295. Deze lijn wordt gereden door Connexxion en Arriva. Beide vervoerders accepteren elkaars abonnementen niet, waardoor reizigers extra kosten maken.

In de concessie Noordelijke treindiensten viel, ten opzichte van het vorige kwartaal, ook een stijging te noteren, van 23 naar 36 klachten. Deze concessie valt onder het beheer van de provincies Groningen en Friesland. Dienstuitvoering en met name de capaciteit van de treinen werd regelmatig benoemd in de klachten.

Jaarcijfers 2013

In 2013 zijn er in totaal 6831 klachten bij het OV loket binnengekomen. Dit zijn er 109 minder dan in 2012. De drukste maand in 2013 was de maand november. Toen heeft het OV loket een record aantal klachten van 1024 ontvangen. De maanden februari, maart, april en mei waren rustiger dan 2012, daarna ging het redelijk gelijk op.

Tabel 1. Klachten per categorie per maand

Per categorie per maand	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	13	13	17	9	14	12	18	12	14	10	27	15	174	2,5
Dienstregeling	94	45	28	26	60	22	29	12	26	20	82	94	538	7,9
Dienstuitvoering	372	151	100	154	136	117	90	63	368	327	507	282	2.667	39
Informatievoorziening	17	26	24	20	13	13	16	16	18	10	31	15	219	3,2
Personeel	9	7	8	13	10	7	7	3	9	10	23	19	125	1,8
Station- en haltevoorziening	26	15	23	16	21	20	21	16	31	15	53	82	339	5
Veiligheid en overlast	11	16	11	4	13	12	10	14	11	9	18	7	136	2
Vervoermiddel	17	8	15	12	23	16	15	21	25	12	28	13	205	3
Vervoersbewijs	395	235	186	133	133	130	175	182	205	214	255	185	2.428	36
Totaal	954	516	412	387	423	349	381	339	707	627	1.024	712	6.831	100

De meeste klachten in 2013 zijn binnengekomen in de categorie Dienstuitvoering. In 2012 ontvingen wij nog de meeste klachten in de categorie Vervoersbewijs.

In 2012 ontvingen wij nog de meeste klachten in de categorie Vervoersbewijs.

De klachten in de categorie Dienstuitvoering hebben o.a. te maken met capaciteit, vertraging en uitgevallen ritten van treinen, bussen, metro's en trams. De 2667 klachten zijn een behoorlijke stijging ten opzichte van vorig jaar, toen wij in deze categorie 1593 klachten ontvingen.

Kijken we in de categorie Dienstuitvoering specifiek naar het aantal klachten per maand, dan zien we vooral pieken in januari en in de laatste vier maanden van 2013 (sept - dec). De piek in januari is te verklaren door de 134 klachten die wij ontvingen over de winterdienstregeling van NS. Tegen het einde van het jaar ontvingen wij veel klachten over capaciteit. Dit trefwoord werd in de periode sept - dec, 799 keer toegekend. Ook het aantal klachten over vertragingen scoorde in deze periode hoog, met 450 klachten.

Ook in de categorie Vervoersbewijs ontvingen wij veel klachten. Al zijn de 2428 klachten wel een daling ten opzichte van vorig jaar, toen wij nog 3270 klachten ontvingen. Klachten in de categorie Vervoersbewijs hebben te maken met de OV-chipkaart, papieren kaartjes en abonnementen en gaan o.a. over tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie.

In januari ontvingen wij 395 klachten in de categorie Vervoersbewijs. Hiervan gingen er 114 over de afschaffing van het landelijke sterabonnement. Het landelijke sterabonnement is per 1 januari 2013 afgeschaft. Voor de landelijke sterabonnements kwamen regionale reisproducten in de plaats. Voor veel reizigers betekende dit vaak een (grote) stijging in reiskosten. In de categorie Stations- en haltevoorziening zien we vooral in de maanden november en december een piek. Vergelijken we met november en december 2012 dan gaat het om een stijging van 87 klachten (van 48 naar 135).

Tabel 2: Klachten per vervoerder per maand

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
9292	1	1	3	5	2	2	1	5	2	1	2	3	28	0,4
Arriva	216	69	39	40	35	26	40	34	42	47	46	41	675	9,2
Breng	17	11	4	4	7	5	2	4	7	8	9	2	80	1,1
Connexxion	70	36	28	16	17	16	17	23	33	22	33	33	344	4,7
Diversen Gr/Dr (De Grooth,	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,1
EBS Public Transportation	4	1	2	1	3	1	1	0	4	1	5	3	26	0,4
GVB	15	15	20	8	9	6	16	10	19	13	26	9	166	2,3
GVU	2	5	2	1	0	0	3	1	3	1	1	0	19	0,3
Hermes	3	1	4	2	5	0	4	5	2	2	1	1	30	0,4
HTM	21	9	12	16	9	8	13	13	8	10	15	7	141	1,9
Klantenservice OV-chipkaart	57	53	47	42	29	33	38	39	43	25	46	30	482	6,6
Nederlandse Spoorwegen	488	307	229	240	286	221	228	195	504	478	804	506	4.486	61
NS Fiets	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	5	0,1
NS Hispeed	51	14	13	10	17	16	10	7	21	13	26	17	215	2,9
OV-fiets en NS-Scooter	1	0	1	3	1	1	1	1	2	2	5	0	18	0,2
Qbuzz	10	9	4	2	6	4	3	4	6	6	3	3	60	0,8
Rederij Doeksen	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
RET	16	5	10	9	10	10	7	4	9	7	13	14	114	1,6
Syntus	30	9	3	7	8	4	3	7	9	8	16	26	130	1,8
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33	0,5
Veolia Transport Nederland	36	24	26	13	17	17	11	17	37	20	26	24	268	3,7
Waterbus	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Totaal	1.040	572	448	420	461	371	400	370	751	665	1.077	752	7.327	100

Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten. Aan één klacht kunnen meerdere vervoerders worden gekoppeld.

De meeste klachten ontvingen wij dit jaar over NS. Vooral in november werden er veel klachten over NS ingediend (804). In november 2012 waren dit er nog 380. Van de 804 klachten gingen er 442 over de Dienstuitvoering. Daaronder vallen o.a. capaciteit, vertraging en uitgevallen ritten. Ten opzichte van 2012 constateren wij bij de meeste stads- en streekvervoerders een daling in klachten.

Bij Arriva constateren wij echter wel een stijging in klachten, van 507 in 2012 naar 675 in 2013. Vooral in januari ontvingen wij veel klachten over Arriva. Reizigers dienden in deze periode klachten in over de problematiek die de afschaffing van het landelijke sterabonnement met zicht meebracht. De stijging bij Arriva is deels te verklaren doordat Arriva op 9 december 2012 de concessie Zuid-Holland Noord (voorheen Duin- & Bollenstreek/Leiden en Rijstreek/Midden-Holland) overnam van Connexxion. In 2013 werden er 167 klachten over deze concessie ingediend.

Over de nieuwe vervoerder U-OV ontvingen wij 33 klachten. U-OV rijdt sinds 8 december de concessie Regio Utrecht. Wij ontvingen klachten over uitgevallen ritten en over de capaciteit van de bussen van U-OV. Ook bleken reizigers niet tevreden over de informatievoorziening van de vervoerder.

Klantenservice OV-chipkaart noteerde een noemenswaardige daling in klachten, naar 484. In 2012 ontvingen wij nog 1180 klachten over klantenservice OV-chipkaart. Wij ontvingen o.a. minder klachten over restitutieproblemen, duurzaamheid van de kaart en klantenservice. Een naar onze mening zeer positieve ontwikkeling.

Tabel 3: Klachten per vervoerder per categorie

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	1	26	0	0	0	0	1	28	0,4
Arriva	28	57	130	7	15	20	14	19	385	675	9,2
Breng	0	6	24	2	2	0	3	4	39	80	1,1
Connexxion	19	40	63	5	7	6	2	10	192	344	4,7
Diversen Gr/Dr (De Grooth,	0	1	3	0	0	0	0	0	1	5	0,1
EBS Public Transportation	0	4	7	2	0	2	0	0	11	26	0,4
GVB	9	10	33	5	15	14	3	2	75	166	2,3
GVU	1	6	4	0	1	1	2	0	4	19	0,3
HTM	26	9	31	1	2	4	8	4	56	141	1,9
Hermes	0	2	13	1	1	0	2	3	8	30	0,4
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	44	0	0	5	0	433	482	6,6
NS Fiets	0	0	0	1	1	2	0	0	1	5	0,1
NS Hispeed	0	26	91	31	4	6	1	10	46	215	2,9
Nederlandse Spoorwegen	75	361	2.175	107	51	269	90	150	1.208	4.486	61,2
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	0	0	0	7	1	0	10	18	0,2
Qbuzz	1	7	16	3	3	1	0	0	29	60	0,8
RET	5	7	22	0	6	12	4	3	55	114	1,6
Rederij Doeksen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Syntus	1	20	31	6	6	6	2	0	57	129	1,8
U-OV	0	3	19	3	1	0	0	1	6	33	0,5
Veolia Transport Nederland	13	13	68	4	11	9	2	4	144	268	3,7
Waterbus	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Totaal	178	572	2.731	248	126	359	139	210	2.763	7.326	100

Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in categorieën. Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten. Aan één klacht kunnen meerdere vervoerders worden gekoppeld.

De meeste klachten ontvingen wij in 2013 in de categorieën Vervoersbewijs en Dienstuitvoering. Waar wij in de categorie Dienstuitvoering een stijging in klachten noteerden ten opzichte van 2012 (van 1623 naar 2731), werden er in de categorie Vervoersbewijs een stuk minder klachten ingediend. Van 3760 klachten in 2012 naar 2765 klachten in 2013. Vooral de klachten over klantenservice OV-chipkaart zijn oorzaak van daling. Klachten over klantenservice OV-chipkaart zijn in de categorie Vervoersbewijs meer dan gehalveerd ten opzichte van 2012. Van 1087 in 2012 naar 435 in 2013.

Bij de meeste stads- en streekvervoerders noteerden wij een klachtendaling in de categorie Vervoersbewijs. Een nadere toelichting over de categorie Vervoersbewijs treft u onder tabel 4.

Wij ontvingen 2175 klachten over NS in de categorie Dienstuitvoering. In 2012 waren dit er nog 1132. De stijging heeft vooral te maken met het aantal capaciteitsklachten. Het trefwoord capaciteit werd namelijk 1212 keer toegekend bij NS. Een aantal trajecten waar (veel) klachten over binnenkwamen met betrekking tot capaciteit zijn: Amsterdam- Alkmaar, Amsterdam-Hoorn, Utrecht - Zwolle, Almere Buiten - Amsterdam en Utrecht - Apeldoorn.

In de categorie Dienstuitvoering scoort Arriva hoog, met 130 klachten. Trefwoorden die vaak werden toegekend: vertraging (51), uitgevallen ritten (41), aansluiting (38) en capaciteit (37).

Wij constateren ten opzichte van 2012 een lichte stijging in de categorie Stations- en haltevoorziening. De stijging had o.a. te maken met de aankondiging van NS de gele vertrekstaten en diverse kaartautomaten op termijn te willen laten verdwijnen. Het trefwoord vertrekstaten werd bij NS 73 keer toegekend.

Tabel 4: Klachten categorie Vervoersbewijs versus vervoerder

	9292	Arriva	Breng	Connexion	EBS	GVB	GVU	HTM	Hermes	Kis OV-chipkaart	NS Fiets	NS Hispeed	NS	OV-fiets/NS-Scouter	Qbuzz	RET	Rederij Doeksen	Syntus	U-OV	Veolia	Totaal
Aanschaf	0	129	14	52	2	16	0	4	0	89	0	3	164	2	7	12	0	22	1	2	520
Abonnementscombinaties	0	39	5	21	1	1	0	1	0	1	0	0	9	0	0	5	0	5	0	4	92
Administratiekosten/incasso	0	0	0	0	0	1	0	0	0	30	0	0	26	1	0	0	0	0	0	0	58
Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	0	20	0	1	1	2	0	1	0	0	0	1	138	0	0	0	0	2	0	8	174
Balietoeslag	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	7
Blokkeren/deblokkeren	0	3	0	3	0	2	0	1	0	42	0	0	12	1	0	2	0	0	0	0	67
Duurzaamheid kaart	0	4	1	4	1	2	0	1	1	171	0	0	23	1	4	2	0	0	0	1	216
Enkel/retour	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Fietsen, bagage, huisdieren mee	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	15	0	0	0	0	0	0	0	24
Geldigheid	0	34	4	20	0	6	0	2	2	13	0	0	92	1	0	6	0	5	2	7	194
Gevonden/verloren voorwerpen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
In- en uitchecken	0	132	12	88	4	37	4	35	3	16	0	3	368	0	8	19	0	17	2	92	840
Informatievoorziening	1	30	6	13	0	7	0	3	1	49	0	4	106	0	2	3	0	1	0	16	242
Kaartautomaten	0	5	0	2	0	1	0	2	0	2	0	3	59	0	0	1	0	1	0	5	81
Klantenservice	0	12	2	6	1	7	0	5	3	124	1	1	103	1	1	3	0	0	0	6	277
Kortingsproducten	0	10	0	1	0	0	0	1	1	3	0	1	31	1	0	3	0	0	0	10	62
Kosten van de kaart	0	1	0	3	0	2	0	0	0	99	0	0	30	2	1	2	0	0	0	1	141
Ongebruikte vervoersbewijzen	0	0	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	25	0	1	0	0	2	0	0	34
Ophalen reisproduct	0	19	2	7	0	1	0	1	1	42	0	1	96	2	1	1	0	2	0	4	180
Opladen/automatisch opladen	0	4	0	6	0	6	0	1	0	76	0	0	47	0	2	8	0	1	0	1	152
Opzeggen/verlengen/overzetten	0	2	0	10	0	2	0	1	0	57	1	2	275	2	1	4	0	1	0	1	359
Reizen in groepsverband	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5
Reserveringskosten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Restitutie	0	53	11	74	4	30	1	26	3	204	0	6	240	2	14	19	0	14	1	38	740
Tariefhoogte	0	299	25	92	5	22	3	25	4	0	0	25	340	2	12	22	1	39	3	98	1019
Toegankelijkheid	0	2	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	10	0	0	0	0	0	0	2	19
Toeslagen	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	20
Vertraging	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Vrij reizen	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111	0	0	0	0	0	0	3	128
overig	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
totaal	1	819	83	408	19	148	8	112	19	1022	2	74	2331	18	55	114	1	113	10	301	5661

Tabel 4 Het aantal klachten in deze categorie is hoger dan het totaal aantal klachten omdat aan één klacht meerdere trefwoorden en vervoerders kunnen worden toegekend.

Wij ontvingen in 2013 minder klachten in de categorie Vervoersbewijs dan in 2012. Klachten in de categorie Vervoersbewijs hebben te maken met de OV-chipkaart, papieren kaartjes en abonnementen.

Arriva scoort, vergeleken met de andere stads- en streekvervoerders hoog in de categorie Vervoersbewijs. De 299 klachten onder het trefwoord tariefhoogte vallen daarbij op. Van de 299 klachten gaan er 77 klachten over het treintarief. Dit zijn o.a. klachten over het treintarief met de OV-chipkaart ten opzichte van een papieren kaartje.

Daarnaast ontvingen wij veel klachten over de afschaffing van het landelijke sterabonnement. Dit abonnement is op 1 januari 2013 afgeschaft.

De afschaffing van het landelijke sterabonnement had overigens niet alleen betrekking op Arriva. In totaal ontvingen wij in 2013 174 klachten over de afschaffing van het sterabonnement. Vervoerders brachten eigen reisproducten op de markt ter vervanging van het landelijke sterabonnement. Voor veel reizigers bracht dit hogere reiskosten met zich mee. Ook kunnen er problemen ontstaan wanneer gereisd wordt met meerdere vervoerders, als deze vervoerders elkaars abonnement niet accepteren.

Bij de meeste stads- en streekvervoerders constateren wij ten opzichte van 2012 een daling in de categorie Vervoersbewijs. Vooral het trefwoord restitutie werd minder vaak toegevoegd. In 2012 werd dit trefwoord nog 1329 keer toegevoegd en in 2013 was dit 740 keer. Onder restitutieklachten vallen o.a. afgewezen declaraties bij vergeten uit te checken, declaratieverzoeken van studenten en kosten van abonnementen bijvoorbeeld bij een defecte kaart.

Ook bij klantenservice OV-chipkaart constateren wij vergeleken met 2012 een daling in de categorie Vervoersbewijs. Vooral klachten met betrekking tot restitutie, duurzaamheid kaart, klantenservice en aanschaf werden minder vaak ingediend.

Het trefwoord vrij reizen werd 130 keer toegekend. Dat is een opvallende stijging ten opzichte van 2012, waarin wij 42 klachten over vrij reizen ontvingen. De stijging heeft vooral te maken met de keuzedagen die sinds afgelopen zomer niet meer als papieren kaartje te verkrijgen zijn. De keuzedagen moeten nu als reisproduct op de OV-chipkaart geladen worden. Klachten gaan bijvoorbeeld over het opladen van het reisproduct als er geen automaat op het station aanwezig is. Er moet dan eerst, op eigen kosten, naar een ander station gereisd worden om het product op te laden.

Tabel 5: Klachten per concessiegebied

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
BRU	Regiovervoer Utrecht (incl. sneltram)	Connexxion	1	1	0	5	5	2	5	4	4	3	2	0	32	0,5
	Regio Utrecht	U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33	0,5
	Stadsvervoer Utrecht	GVU	3	6	2	2	0	1	3	0	4	3	2	0	26	0,4
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	490	305	230	237	281	217	226	193	501	478	804	506	4.468	65,7
	Harlingen - Terschelling	Rederij EVT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	9	9	5	1	5	4	2	3	5	4	3	2	52	0,8
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0,1
	Kleinschalig OV Groningen-Drenthe	Diversen (De Grooth, VMNN, DVG, Nuis, UVO, CTS)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	21	11	5	5	4	2	5	4	4	2	7	4	74	1,1
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	11	7	2	0	0	0	0	1	3	0	4	4	32	0,5
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	2	3	2	0	1	1	3	0	2	2	0	1	17	0,2
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	26	4	0	2	1	2	2	3	1	4	2	4	51	0,7
	Noordelijke treindiensten	Arriva	12	3	7	6	3	8	6	6	11	12	11	13	98	1,4
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	6	0,1
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	27	10	7	8	6	4	11	7	13	10	11	9	123	1,8
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	6	2	1	0	3	1	2	4	3	2	3	2	29	0,4
	Veluwe	Syntus	24	5	2	3	2	3	2	1	5	1	3	6	57	0,8
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	12	3	7	6	3	8	6	6	11	12	11	13	98	1,4
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia	12	10	5	5	5	7	7	11	14	10	11	9	106	1,6
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia	15	6	11	2	6	0	5	2	11	4	8	7	77	1,1
Provincie Noord-Brabant	HOV Breda -Oosterhout - Utrecht	Veolia	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0
	Meierij	Arriva	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	0,1
	Midden-Brabant	Veolia	4	0	3	1	2	4	0	0	3	1	0	2	20	0,3
	Oost-Brabant	Arriva	0	3	1	1	4	3	0	2	2	0	0	1	17	0,2
	West-Brabant	Veolia	3	4	1	1	4	3	0	2	1	0	4	3	26	0,4
Provincie Noord-Holland	Fast Flying Ferries IJmuiden-Amsterdam	Connexxion	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	2	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	7	0,1

	Haarlem-IJmond	Connexxion	3	3	0	0	1	2	0	1	0	4	2	2	18	0,3
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	11	5	0	2	2	1	0	1	7	3	5	5	42	0,6
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	5	0,1
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	11	7	2	0	0	0	0	1	3	0	4	4	32	0,5
	Midden-Overijssel	Syntus	1	3	1	2	2	1	0	3	0	4	4	4	25	0,4
	Vechtdallijnen	Arriva	21	11	5	5	4	2	5	4	4	2	7	4	74	1,1
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	10	4	6	2	0	1	2	1	3	3	2	8	42	0,6
Provincie Zeeland	Fast Ferry Vlissingen-Breskens	Veolia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0
	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	2	1	2	2	0	1	0	0	1	0	1	1	11	0,2
	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	8	2	1	0	0	0	0	1	2	0	1	1	16	0,2
	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5	0,1
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	13	4	5	5	3	3	3	2	3	5	3	6	55	0,8
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	34	4	4	6	1	0	2	7	7	2	3	2	72	1,1
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
	Zuid-Holland Noord	Arriva	76	29	7	6	11	4	5	3	1	12	9	5	168	2,5
Regio Twente	Regio Twente	Syntus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0,1
	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	4	1	0	2	2	1	0	3	3	1	7	3	27	0,4
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	5	3	1	2	1	0	1	2	1	4	1	1	22	0,3
	Vechtdallijnen	Arriva	21	11	5	5	4	2	5	4	4	2	7	4	74	1,1
Samenwerkingsverbod regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	1	1	2	1	3	0	1	3	2	2	1	1	18	0,3
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia	3	2	4	3	0	3	0	2	6	2	3	0	28	0,4
	Haaglanden Stad	HTM	15	3	6	5	6	6	1	2	5	8	4	5	66	1
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	7	6	5	10	3	2	11	11	2	2	11	2	72	1,1
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	8	2	9	1	2	2	3	3	2	2	3	2	39	0,6
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	15	15	19	8	9	5	16	10	19	13	26	9	164	2,4
	Waterland	EBS	4	2	2	1	3	1	1	0	4	1	5	3	27	0,4
	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	5	0,1
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	20	11	6	4	9	5	6	5	8	7	10	0	91	1,3
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	7	2	3	5	4	4	2	0	2	4	5	1	39	0,6
	Parkshuttle Rivium	Connexxion	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0

	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	9	3	8	5	8	6	6	4	6	3	11	13	82	1,2
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0
	Treindienst Rotterdam - Hoek van Holland	Nederlandse Spoorwegen	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0

Tabel 5 geeft een overzicht van de klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies onder twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt o.a. voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel, Drenthe en Regio Twente).

In de Regio Twente vond in december 2013 ook een wijziging plaats. De concessies Treindienst Zutphen – Hengelo – Oldenzaal en Twente (incl. Almelo – Mariënberg) zijn samengevoegd in de concessie Regio Twente (excl. Almelo – Mariënberg). De concessie Regio Twente wordt nu uitgevoerd door vervoerder Syntus. Lijndeel Almelo – Mariënberg is onderdeel geworden van de Vechtdallijnen en wordt uitgevoerd door Arriva.

In de laatste paar maanden van 2013 is een duidelijke stijging van het aantal klachten te zien. November scoorde met 804 klachten hoog. De klachten in de maand november hadden vooral te maken met capaciteit. Dit trefwoord werd in november 240 keer aan een klacht toegekend.

De klachten over de afschaffing van het landelijke sterabonnement zorgden bij de meeste concessies voor een stijging in januari. Het landelijke sterabonnement werd op 1 januari 2013 afgeschaft. De klachten gingen met name over de kostenstijging die dit veelal tot gevolg had (duurdere alternatieven).