

ov loket



De ov-reiziger staat niet centraal “Samenwerking ov-bedrijven gewenst”

Rapportage OV Loket
januari t/m september 2009

Colofon

Het OV Locket is een project van ROVER, uitgevoerd met subsidie van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De oprichting van het OV Locket past in het streven van de overheid om de consument te helpen voor zichzelf op te komen en om de positie van de reiziger als consument te versterken.

Het OV Locket is een ombudsman voor beter openbaar vervoer. Het biedt informatie over rechten en plichten van reizigers en vervoerbedrijven, over de mogelijkheden voor het indienen van klachten en de afhandeling daarvan, en de mogelijkheden voor beroep. Het OV Locket fungeert als aanspreekpunt voor reizigers die zich al gemeld hebben bij het vervoerbedrijf en die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht. Het OV Locket adviseert en kan in enkele gevallen bemiddelen.

Het OV Locket registreert en bundelt alle binnenkomende vragen en klachten. Op grond hiervan informeert zij overheden, vervoerders, de politiek, de OV-ambassadeur, regionale en landelijke OV-platforms en consumentenorganisaties.

Postbus 2132, 3800 CC Amersfoort

www.OV.Locket.nl

© november 2009

Inhoudsopgave

Achtergrond	pagina 4
Inleiding	pagina 5
Cijfers januari t/m september 2009	pagina 6
Veel klachten over ov-chipkaart	pagina 7
Andere klachten over gebrek aan afstemming	pagina 10
Conclusies en aanbevelingen	pagina 11
Resultaten bij klachtafhandeling	pagina 13
Bijlage	pagina 15

1. Achtergrond

Het OV Loket heeft tot doel klachten te behandelen van reizigers die niet afdoende of niet naar tevredenheid door hun vervoerder zijn geholpen en daarnaast te rapporteren over alle vragen en klachten die OV Loket van reizigers ontvangt. Daarmee doet het OV Loket geen wetenschappelijk onderzoek, maar rapporteert het over 'pijnpunten', zoals deze door de reizigers worden ervaren. Die 'pijnpunten' zijn direct verbeterpunten. Zo wil het OV Loket inspireren tot verbetering van het openbaar vervoer over de hele linie.

Deze rapportage heeft een iets andere opzet dan de vorige, die betrekking had op de eerste vier maanden van het OV Loket (september 2008 – december 2008). In deze nieuwe opzet is gekozen voor een cijfermatige weergave op hoofdlijnen van de klachten en opmerkingen van reizigers die in de onderzoeksperiode zijn geregistreerd (een meer gedetailleerd cijfermatig overzicht is te vinden in de bijlage).

Op basis van deze cijfers en de concrete inhoud van de klachten en opmerkingen van de reizigers, worden vervolgens op hoofdlijnen enkele algemene conclusies getrokken. Deze resulteren tenslotte weer in aanbevelingen. Voor deze opzet is gekozen om zo een beter beeld te schetsen van hetgeen er volgens het OV Loket aan het openbaar vervoer kan worden verbeterd en zo openbaar vervoerbedrijven meer handvatten te geven om de service aan reizigers te verbeteren.

Het OV Loket verzamelt klachten niet alleen om daarover te rapporteren, maar ook om concrete problemen direct op te lossen c.q. bij te dragen aan een oplossing. Enkele van de resultaten die hierbij werden geboekt, zijn te vinden in hoofdstuk 7 van deze rapportage.

2. Inleiding

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.

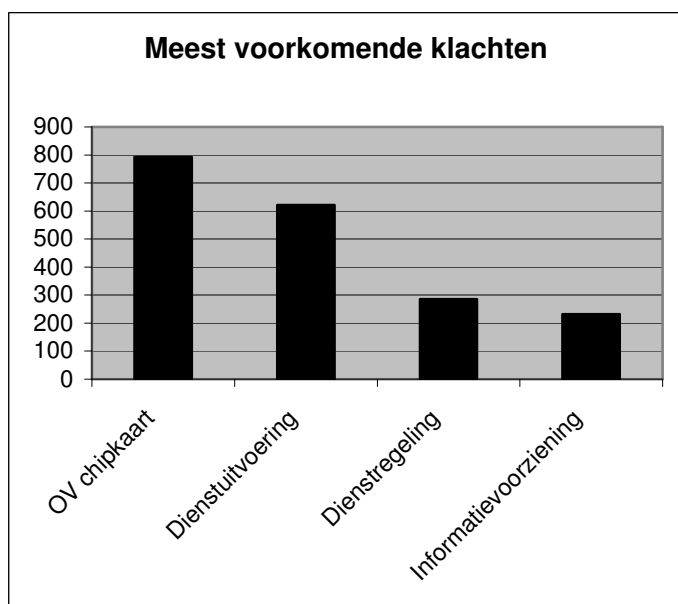
Dat blijkt ook uit de informatievoorziening: daarbij staat dan niet de vervoersvraag van de klant centraal, maar het product (type kaart of abonnement) dat het vervoerbedrijf aanbiedt. Een reiziger die een bepaald traject regelmatig aflegt en informatie zoekt over het (qua kosten) optimale abonnement, bijvoorbeeld omdat hij of zij gebruik maakt van verschillende vervoerders, wordt dan niet goed geholpen. Elke vervoerder verstrekt slechts summiere informatie over de eigen dienstverlening en ook de gezamenlijke dienst 9292 kan slecht uit de voeten met zo'n specifieke vraag. Ook ontbreekt informatie over de zones. Daarbij komt dat – met name door sluiting van postkantoren – de kennis bij uitgiftepunten sterk is verminderd.

Dit zijn enkele conclusies die het OV Loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer, trekt in deze tweede algemene rapportage. Deze rapportage heeft betrekking op de periode januari 2009 tot en met september 2009.

3. Cijfers januari t/m september 2009

De cijfers zijn ontleend aan de statistieken die door het OV Lokaet zijn samengesteld naar aanleiding van de binnengekomen klachten in de periode januari – september 2009. De belangrijkste statistieken zijn in 4 tabellen als bijlage in dit rapport bijgevoegd.

In de negen maanden waarop deze rapportage betrekking heeft hebben zich in totaal 2.934 reizigers bij het OV Lokaet gemeld met klachten en opmerkingen. Sommige klachten hebben betrekking op meerdere vervoerders. Het aantal meldingen over vervoerders komt daarmee in de periode van deze rapportage op 3.105. In een bepaald aantal gevallen deden reizigers meerdere meldingen. Het lokaet kreeg bijvoorbeeld klachten van reizigers met een, door NS uitgegeven OV-jaarkaart, die door het in-/uitchecken bij een vervoerder als Arriva of Veolia opeens een negatief saldo op de kaart hadden, waardoor de poortjes van de GVB metro niet meer opengingen. Deze reiziger werden door het GVB naar NS verwezen, NS verwees ze naar Arriva of Veolia en die verwees dan weer door naar de NS. Aangezien reizigers door geen enkele vervoerder geholpen werden, worden deze klachten bij elke vervoerder ondergebracht in de database. Tabel 1 geeft een overzicht van de klachten per vervoerder.



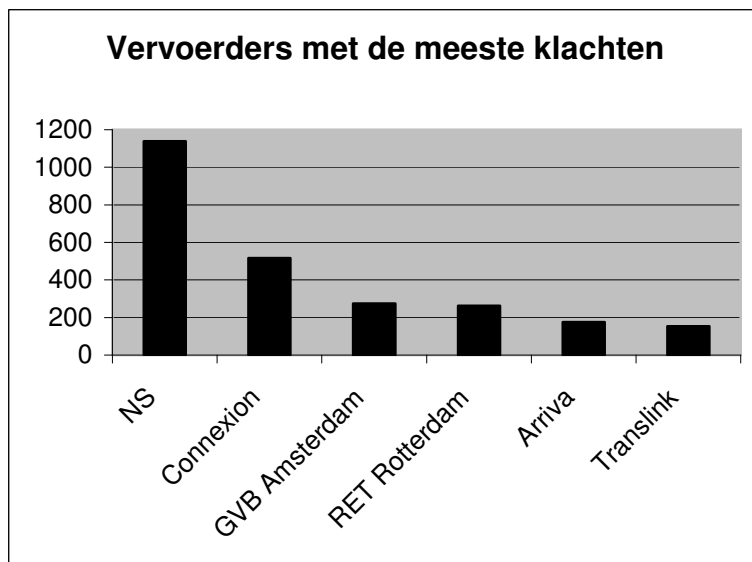
De ov-chipkaart scoort het hoogst: 793 reizigers hadden een klacht of een melding over dit onderwerp zo blijkt uit tabel 2, terwijl tabel 4 laat zien dat met betrekking tot de ov-chipkaart er over de RET (Rotterdam) en het GVB (Amsterdam) elk 225 meldingen binnenkwamen, over Translink 153 klachten en over Connexxion 138.

Naast de ov-chipkaart werd de eerste negen maanden van 2009 vooral veel geklaagd over de dienstuitvoering (621 reizigers). De NS scoort hier hoog met 282 klachten, op afstand gevolgd door Connexxion met 141 klachten.

De dienstregeling zelf (285) en de informatievoorziening door vervoerders (232) scoren ook hoog in het overzicht van klachten naar thema. Ook hier scoort NS hoog met 192 klachten. Over Connexxion kwamen 48 meldingen binnen.

De meeste klachten en meldingen zijn gekomen in de eerste twee maanden van 2009; deze hebben vooral betrekking op de dienstregeling zelf (die in december landelijk is aangepast) en op de uitvoering ervan. Ook over de ov-chipkaart werd veel geklaagd in de eerste maanden van 2009, in de zomerperiode werd dat wat minder, maar in de maanden augustus en september liep het aantal meldingen weer fors op. Deze pieken houden uiteraard verband met de verplichte invoering van de chipkaart eind januari in Rotterdam en vanaf eind augustus in Amsterdam. Tabel 3 geeft inzicht in de soorten klachten per vervoerder.

Dat over NS als grootste vervoerder de meeste klachten en opmerkingen komen (1.138), is niet verwonderlijk, gezien het grote aantal reizigerskilometers dat dit bedrijf verzorgt. Qua aantal klachten scoren echter ook Connexxion (dat met uitzondering van Noord-Brabant en Limburg in alle provincies busdiensten verzorgt) met 517 klachten, GVB Amsterdam (275), RET Rotterdam (263) en Translink (verantwoordelijk voor de ov-chipkaart) bijzonder hoog. Ook het aantal klachten en opmerkingen over de betrekkelijk kleine vervoerder Arriva (176), die met name actief is in Noord- en Midden-Nederland, is relatief groot. Deze cijfers zijn terug te vinden in tabel 1.



Het type klachten verschilt nogal per openbaar vervoerbedrijf. Bij GVB (Amsterdam) en RET (Rotterdam) wordt vooral geklaagd over de ov-chipkaart, die bij deze bedrijven inmiddels is ingevoerd. Bij NS zijn de dienstregeling en de uitvoering ervan een bron van ergernis. Bij Connexxion gaat het vooral over de ov-chipkaart en de dienstuitvoering. Ten aanzien van Veolia komen vooral klachten over de dienstuitvoering binnen. Arriva scoort slecht als het gaat om boetebeleid (éénvijfde van de klachten die het OV Loket over het boetebeleid ontving hadden betrekking op Arriva, ruim de helft betrof NS). Verder zijn ook ten aanzien van Arriva de nodige klachten over de dienstuitvoering en de chipkaart geregistreerd. Meer details over klachtensoort per vervoerder is te vinden in tabel 3.

4. Veel klachten over ov-chipkaart

Het lijkt ideaal, één kaart voor het openbaar vervoer in heel Nederland, maar de versnipperde en gebrekkige invoering bevestigt op dit moment slechts het beeld dat de ov-chipkaart eerder in het belang is van de vervoerders (om opbrengsten beter over de verschillende vervoerders te kunnen verdelen) dan in het belang van de reiziger.

De klachten die het OV Loket over de chipkaart heeft ontvangen hebben vooral betrekking op: hogere prijzen, ondeugdelijke apparatuur (waardoor in- en uitchecken niet goed gaat), gedoe met het achterhalen van transactieoverzichten en reizigers die met problemen van het kastje naar de muur gestuurd worden. De reizigers die zich bij het OV Loket melden vinden dat ze vanwege hogere kosten en gebrek aan afstemming tussen vervoerders met de introductie van de ov-chipkaart slechter af zijn dan voor de chipkaart. Tabel 3 geeft inzicht in de klachtensoorten van enkele vervoerders.

Kosten

De reiziger stoort zich aan het feit dat hij straks veel geld kwijt is voordat hij met de ov-chipkaart ook maar één kilometer heeft gereden. Daarbij gaat het om de kosten van de kaart zelf (€ 7,50 exclusief pasfoto's) en van het opladen. Voor een gezin met een paar kinderen is dat in één keer een flinke hap uit het huishoudbudget.

Als de houder van een ov-chipkaart geen gebruik meer wil maken van zijn kaart, dan kan hij deze inleveren bij de vervoerder. Als er nog tegoed op staat, dan ontvangt de kaarthouder dit terug. Alle bedragen vanaf € 5,00 worden (verminderd met € 2,50 administratiekosten) terugbetaald. Staat er minder dan € 5,00 op de kaart, dan wordt niets terugbetaald.

Het feit dat het nieuwe systeem afrekent op basis van gereden kilometers en niet op basis van ov-zones, zoals het oude systeem, wordt ook niet altijd rechtvaardig gevonden. Anders dan de trein volgt het stads- en streekvervoer nu eenmaal meestal niet de kortste route van punt A naar punt B en al die extra kilometers worden in rekening gebracht bij consumenten die er zelf niet om gevraagd hebben. In zulke situaties is reizen met de ov-chipkaart dus vaak flink duurder dan met de traditionele strippenkaart.

Ook ontvangt het OV Loket regelmatig meldingen van reizigers dat ze voor de route die ze gewend zijn te reizen, met de nieuwe chipkaart veel duurder uit zijn dan met de oude strippenkaart en dat op de heen- en terugreis niet altijd hetzelfde tarief wordt afgeschreven. Het komt zelfs voor dat voor precies hetzelfde traject op verschillende momenten verschillende bedragen worden afgeschreven

Er zijn ook reizigers hebben vaak moeite met het persoonsgebonden karakter van de ov-chipkaart. Zij vinden het geen prettige gedachte dat al hun reizigerskilometers geregistreerd worden. Oudere reizigers klagen over het feit dat informatie over betaalbewijzen, abonnementen en andere onderwerpen vaak alleen digitaal beschikbaar is.

Versnippering

De manier waarop de ov chipkaart in Nederland wordt ingevoerd is op zichzelf een teken dat te weinig rekening wordt gehouden met de reiziger. Een bedrijf als RET Rotterdam was er als eerste bij (vandaar dat over dit aspect bij RET al in het begin van verslagperiode veel klachten en opmerkingen binnenkwamen), terwijl andere vervoerders in dezelfde regio er nog niet klaar voor waren. Ditzelfde is gebeurd eind augustus toen het verplicht werd om in Amsterdam (GVB) in de metro met de ov-chipkaart te reizen. Het was te voorzien dat deze wijze van invoering reizigers die klant zijn van meerdere openbaar vervoerbedrijven in problemen zou brengen. Uit de klachten die het OV Loket ontvangen heeft blijkt dit ook.

Voor een groot aantal trajecten moet op dit moment de ov-chipkaart in combinatie met andere vervoerbewijzen (bijvoorbeeld de strippenkaart) gebruikt worden. Daarbij blijkt in de praktijk dat ov-abonnementen die op de ov-chipkaart geladen niet door alle systemen herkend worden. Er wordt dan saldo afgeboekt, terwijl voor de reis al via het abonnementsgeld is betaald. En als op deze manier (ten onrechte dus) een negatief saldo op de ov-chipkaart ontstaat, gaan bijvoorbeeld de poortjes op stations en perrons helemaal niet meer open. Vervolgens onduidelijk bij welke instantie men zich moet melden met klachten hierover. Vervoerders hebben, zo lijkt het, een natuurlijke neiging naar andere vervoerders door te verwijzen.

Kernprobleem is dat heel Nederland over enige tijd wellicht wel één kaart heeft voor het hele openbaar vervoer, maar dat voor het overige systemen, gedragsregels en service niet op elkaar zijn afgestemd.

Vervoerders gebruiken vrijwel allemaal hun eigen software en ook de navigatie op en rond de stations (uitvoering en kleurgebruik van automaten voor het opladen en voor het in- en uitchecken) verschilt per vervoerder.

En als je reiskosten moet declareren bij je werkgever, kon je tot voor kort een stapeltje strippenkaarten indienen, terwijl het nu soms aanzienlijk ingewikkelder is. De reiziger met een persoonlijke ov-chipkaart kan op www.ov-chipkaart.nl met een account "Mijn ov-chipkaart" raadplegen.

De 'service' (waarbij de vervoerder de reiziger een overzicht biedt van zijn reistransacties) heeft van november 2008 tot en met augustus 2009 niet goed gefunctioneerd. Inmiddels zou het euvel zijn opgelost zegt Translink. Deze uitvoerder van de ov-chipkaart heeft er echter voor gekozen transacties die vóór 1 augustus 2009 hebben plaatsgehad niet meer op te nemen in het systeem. Dat is een probleem voor reizigers die informatie nodig hebben over de transacties die daarvoor hebben plaatsgehad.

Een ander praktisch probleem, zo melden reizigers aan het OV-Loket, is dat Translink na ontvangst van de reizigerstransacties van deelnemende ov-bedrijven maar liefst 7 dagen nodig heeft om deze in het systeem te verwerken, als gevolg van de vele verschillende systemen die in gebruik zijn. Pas 7 dagen na het gebruik van de ov-chipkaart kunnen reizigers hun transacties in het reis- en transactieoverzicht terugvinden. Heeft men eerder de transacties (reisbewegingen) nodig dan dient men

een transactiebon te printen bij een verkoop- en laadautomaat. Deze beperkt zich echter weer tot de laatste 11 transacties, en wordt nog op thermisch papier geprint, dat snel onleesbaar wordt.

Het is voor de reiziger niet altijd duidelijk waar hij of zij terecht kan met klachten en problemen. Daarbij speelt een rol dat Translink optreedt als uitvoeringsorganisatie voor de ov-chipkaart, maar dat vaak niet duidelijk is waar de verantwoordelijkheid van Translink overgaat in die van de vervoerder. En blijkbaar weten veel medewerkers van vervoerders het ook niet, waardoor de reiziger soms pijnlijk van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Van dit type klacht komen er veel binnen bij het OV Loket, zoals deze:

Iemand heeft een ov-chipkaart (voordeelurenkaart NS) dat € 20 saldo heeft. De reiziger heeft in totaal 6 reizen gemaakt, waarvan de kosten volgens de opgave van "mijn OV-chip" € 3,55 zouden zijn. De kaartinformatie zegt echter dat er 7 transacties zijn geweest en dat het saldo € 15,15 is in plaats van € 15,45. Wanneer de reiziger dit neerlegt bij Translink, wordt hij naar de vervoerder (GVB) verwezen. Het GVB verwijst vervolgens naar het GVB informatie punt. Die rekent het echter niet tot zijn taak om de zaak goed te controleren "want de computer maakt geen fouten en wij hebben het druk". De reiziger wordt terugverwezen naar Translink.

Gebleken is dat als het gaat om abonnementen, de verschillende vervoerbedrijven soms ook verschillende gedragsregels hanteren. Heb je nu wel of niet een ouderwetse stamkaart nodig als je reist met een abonnement dat op de ov-chipkaart is geladen? Ja, zeggen de medewerkers van Syntus, zo blijkt uit klachten die binnenkomen bij het OV Loket. Nee, zegt men bij de RET in Rotterdam.

Een ander voorbeeld van gebrek aan afstemming tussen de partijen die betrokken zijn bij de ov-chipkaart:

Iemand reist als begeleider mee met een gehandicapte zoon. De begeleiderskaart van de NS (goedgekeurd door Verkeer en Waterstaat voor trein, tram, bus en metro) bevat géén chipkaartgedeelte. Het gevolg is dat de poortjes bij de Rotterdamse metro gesloten blijven. De begeleider heeft uiteindelijk via de RET een "sleutelkaart" gekregen, waardoor hij binnen de Rotterdamse metro wel kan reizen. Maar deze sleutelkaart werkt niet op de Amsterdamse metro, met als gevolg dat ook daar de begeleider iets moet zien te regelen met de afzonderlijke vervoerder.

5. Andere klachten over gebrek aan afstemming

Of reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer of kiezen voor alternatieven, hangt sterk af van de kwaliteit van aansluitingen tussen verschillende vormen van openbaar vervoer. Uit de klachten en meldingen die bij het OV Loket binnenkomen, blijkt dat het daaraan echter vaak ontbreekt, waardoor per saldo de kwaliteit van het openbaar vervoer minder is dan mogelijk zou zijn. Soms beschouwen vervoerders elkaar teveel als concurrent in de strijd om de reiziger, ook in omstandigheden waarin ze juist zouden moeten samenwerken om de service te optimaliseren.

Een treinreiziger was op weg van Sittard naar Den Bosch. Kort voor Roermond bleek er een stremming tussen Weert en Eindhoven. In Weert stond de trein stil. Het duurde lang voordat werd gemeld dat er vervangend vervoer zou komen. Had hij het eerder geweten, dan had de reiziger in Roermond de trein naar Venlo kunnen nemen. Maar ook in Weert was het beter geweest terug te gaan naar Roermond en dan de buslijn van Veolia te nemen. De treinconducteur zei echter reizigers niet te mogen adviseren met Veolia te reizen. Een telefoontje met NS bevestigt deze gedragslijn: "Dat is beleid van NS".

Als een reiziger bij het ene bedrijf schade oploopt, zoals bijvoorbeeld in 2008 als gevolg van een werkstaking, en als compensatie daarvoor vouchers ontvangt, heeft hij het nakijken als het vervoertraject waarvoor de voucher afgegeven is, wordt overgenomen door een andere vervoerder die de voucher niet accepteert.

Dat ontdekte een reiziger die vouchers kreeg van Arriva en zich meldde in de bus van Q-Buzz, die de lijnen van Arriva overgenomen bleek te hebben. Reactie van Arriva: "Ten tijde van het uitkeren van de Arriva Vouchers maakte u gebruik van onze buslijnen, helaas zijn deze enige tijd geleden overgenomen door een andere busmaatschappij. Helaas wordt er geen andere vergoeding uitgekeerd ter compensatie van stakingen in mei/juni dan die in de vorm van Arriva Vouchers. Dit is namelijk de enige vorm van vergoeding die wordt uitgekeerd en er wordt geen uitzondering gemaakt voor personen die nu met Q-Buzz reizen. Wij kunnen niet aan uw verzoek voldoen om u een alternatief toe te kennen voor de 10 Arriva Vouchers die u nog over heeft."

Irritatie ontstaat ook doordat het boetebeleid dat ov-bedrijven hanteren sterk kan verschillen. Zo heeft NS een behoorlijke coulancregeling voor reizigers die om wat voor reden dan ook zonder geldig plaatsbewijs rijden. Wie in een vervoermiddel van bijvoorbeeld Arriva zit en geen vervoersbewijs heeft omdat de NS-automaat niet werkte, kan echter rekenen op een starre, hardvochtige opstelling van Arriva.

6. Conclusies en aanbevelingen

Uit deze rapportage komt het beeld naar voren van openbaar vervoerbedrijven die niet veel verder kijken dan hun eigen concessiegebied en bijbehorende opdrachtgever. Reizigers daarentegen hebben vaak met meerdere ov-bedrijven te maken. Door gebrek aan samenwerking en afstemming is de kwaliteit van het openbaar vervoer als totaalproduct minder hoog dan gewenst. vaak onder de maat.

Het lijkt erop dat ov-bedrijven ook weinig belang hebben bij samenwerking. Ze hebben vooral oog voor de concessieverleners (de overheden die hun eigenlijke klanten/opdrachtgevers zijn). En als deze concessieverleners niet aandringen op samenwerking en afstemming, zullen klachten hierover vaak blijven voorkomen.

Anders dan soms wordt verondersteld, heeft de marktwerking in deze sector niet opgeleverd dat de klant centraal wordt gesteld en dat zal bij ongewijzigd beleid van vervoerders en concessieverleners ook niet gebeuren.

Het lijkt de consequentie van de wijze waarop marktwerking in deze sector is geïntroduceerd. Overheden zijn als concessieverleners de klanten, vervoerbedrijven de aanbieders en reizigers spelen op deze markt een ondergeschikte rol.

Aanbevelingen

Het OV Loket doet op basis van de binnengekomen klachten en opmerkingen enkele concrete aanbevelingen:

1. Concessieverleners – in het uiterste geval zelfs de centrale overheid vanwege het grote belang van goed openbaar vervoer – moeten erop toezien dat de samenwerking binnen het OV vervoer veel beter van de grond komt.
2. Voor de resterende invoering van de ov-chipkaart is het raadzaam één datum te kiezen voor landelijke invoering. Een overgangperiode waarin beide systemen functioneren is verstandig, bijvoorbeeld zoals de NS voorstelt maar laat niet elke regio zijn eigen invoeringsdatum kiezen. Kwaliteit gaat boven snelheid.
3. Laat elke vervoerder met betrekking tot de ov-chipkaart gebruik maken van dezelfde technieken en zorg ervoor dat automaten, poortjes en dergelijke ook overal dezelfde kleur en vormgeving hebben.
4. Zorg daar waar het gaat om de ov-chipkaart voor eenduidige informatievoorziening aan de klant en stel daarin de vervoersbehoefte van de klant centraal. Neem daarbij een voorbeeld aan de telecombedrijven, die een klant op basis van een bepaald belgedrag een bepaalde abonnementsvorm adviseren en die ook advies geven als het belgedrag van de consument verandert.

5. Realiseer een goede centrale verkooporganisatie voor toegangsbewijzen en abonnementen.
6. Kaartverkoopautomaten langs spoortrajecten waar de NS het vervoer niet verzorgt, moeten eigendom zijn van de betreffende vervoerder.
7. De verkoper van het kaartje, de chipkaart/het abonnement zou het aanspreekpunt bij klachten moeten zijn en dus eigenaar van het probleem. Zo voorkom je dat reizigers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

De centrale aanbeveling die het OV Loket doet op basis van deze rapportage is dat openbaar vervoerbedrijven de reiziger écht centraal moeten stellen en als hun gezamenlijke klant moeten beschouwen. Dat kan door systemen en gedrag zodanig op elkaar af te stemmen dat de reiziger, die van meerdere vervoerders gebruikt maakt, deze toch als één aanbieder ervaart. De vervoerbedrijven doen er goed aan ervoor te zorgen dat zaken als bijvoorbeeld boetebeleid en geld-terug-bij-vertragsregelingen en ander restitutiebeleid eenduidig zijn. Hierdoor wordt de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer vergroot.

7. Resultaten bij klachtafhandeling

Het OV Loket lost ook klachten op als vervoerbedrijven het in eerste instantie laten afweten. Dat doet het OV Loket door namens de reiziger te bemiddelen. De samenwerking met de verschillende vervoersbedrijven gaat steeds beter. Enkele voorbeelden van resultaten die in de verslagperiode (januari – september 2009) zijn geboekt.

1. Twee vriendinnen willen naar Berlijn en boeken en betalen via internet een ticket bij NS–HiSpeed. Bij dat ticket hoort een code waarmee zij op een ander moment hun kaartjes kunnen uitprinten bij een speciale kaartautomaat. Op de dag van vertrek willen zij hun kaartjes uitprinten. Echter door een stroomstoring blijkt dit niet mogelijk. NS kan op dat moment niets voor hen betekenen en ze stappen in de trein. In Duitsland moeten opnieuw kaartjes gekocht worden. De totale extra kosten bedragen ongeveer € 450. NS schrijft in reactie op een verzoek om teruggave van de kosten dat het bedrijf volgens de voorwaarden "niets voor hen kan betekenen...". Bemiddeling van het OV Loket heeft ertoe geleid dat de dames al hun extra gemaakte kosten (€450) terugkregen.
2. Een vrouw reist vanuit het oosten van het land naar Schiphol. Bij Arnhem ontstaat een probleem, waardoor geen treinverkeer meer mogelijk is. De vrouw is met andere reizigers naar dienstdoend personeel gegaan en in overleg met hen hebben zij een taxi op eigen kosten (totaal €500) genomen om toch nog op tijd op Schiphol te kunnen zijn. Het personeel adviseert tevens om NS te benaderen met het verzoek of zij de kosten wilden restitueren. Na een bemiddelingstraject kreeg de vrouw de € 500 van NS vergoed.
3. Een man reist met de trein en tijdens zijn reis ontstaat er een verstoring. De enige mogelijkheid om thuis te komen is om te reizen via het traject van Connexxion (Valleilijn). De man dient een GTBV-verzoek (Geld Terug Bij Vertraging) in maar NS wijst dit af omdat het geen NS-traject betreft. Het OV Loket wijst NS er op dat er geen andere mogelijkheid was om via een ander traject te reizen. Bovendien had het personeel de reizigers geadviseerd juist zó te reizen. NS was zo sportief het GTBV-verzoek alsnog in te willigen.
4. Naar aanleiding van stakingen in het stads- en streekvervoer is door het OV Loket meermalen met de vervoerders onderhandeld om ze te wijzen op hun verantwoordelijkheid. Dit heeft er in geresulteerd dat de vervoerders na bemiddeling en overleg van het OV Loket volgens de eigen voorwaarden vergoedingen hebben betaald c.q. dagkaarten hebben verstrekt.
5. Een man en zijn vrouw hebben een voordeelurenkaart aangevraagd. Dit geeft veel problemen: in eerste instantie ontvangen ze de verkeerde kaart en duurt het lang voordat zij de juiste kaart ontvangen. Intussen overlijdt de vrouw en wil de man haar kaart opzeggen. Dit levert echter problemen op. Na bemiddeling van het OV Loket geeft NS toe dat er sprake is geweest van fouten bij NS. NS geeft de man een

dagkaart eerste klas en betaalt uit coulance een deel van de kosten van de voordeelurenkaart van de vrouw terug.

6. Een vrouw vraagt een voordeelurenkaart aan. Omdat de NS aangeeft dat ze haar aanvraag niet heeft ontvangen, stuurt de vrouw nogmaals een aanvraagformulier. Vervolgens blijken er opeens 2 kaarten te zijn aangemaakt. Omdat ze maar voor één kaart betaalt, gaat de rekening van de andere kaart naar het incassobureau. Bemiddeling van het OV Loket leidt ertoe dat 1 kaart wordt geannuleerd en dat de incassokosten niet betaald hoeven te worden.
7. Een vrouw reist met Regiotaxi Valys. Er worden volgens haar ten onrechte bedragen van haar bankrekening afgeschreven. Zelf komt ze er niet uit met Connexxion. Na bemiddeling van het OV Loket lukt het om voor deze vrouw een passende oplossing te vinden. Het teveel betaalde wordt teruggestort.
8. Het OV Loket ontvangt een aantal klachten over OV Fiets, onder andere dat de klantenservice niet reageert. Door een bedrijfsbezoek van het OV Loket aan OV Fiets worden deze klachten opnieuw bij OV fiets onder de aandacht gebracht worden. OV Fiets heeft toegezegd deze klachten in behandeling te nemen.
9. De aansluiting in Den Helder (trein/bus/boot) loopt vaak niet, zo blijkt uit meerdere klachten. Na bemiddeling tussen het OV Loket, de concessieverlener en de betrokken vervoerders is de aansluiting sterk verbeterd, evenals de dienstregelingen scholierenlijnen in NH-Noord,
10. Het OV Loket heeft www.studentenreisbewijs.nl gevraagd specifieke informatie (bijvoorbeeld de kosten van het gebruik van een bepaald telefoonnummer) die volgens enkele klagers op de site ontbrak te vermelden. Inmiddels staat deze informatie op de site.
11. Het OV Loket heeft veel reizigers geholpen met het opstellen van voorbeeldbrieven, bijvoorbeeld om onterecht afgeschreven tegoeden van ov-chipkaarten terug te vorderen en voor restitutie van reispelden in verband met de forse vertragingen bij NS Hispeed.
12. Het OV Loket heeft reizigers geïnformeerd bij de te volgen procedure bij de geschillencommissie om een redelijke vergoeding van de abonnementenschade als gevolg van de busstaking in juni 2008 te realiseren.

Bijlagen

Tabel 1: Cumulatief maandoverzicht van klachten per vervoerder										
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Totaal
Areabus							1	3		4
Arriva	30	15	25	12	8	16	17	23	30	176
Connexxion	84	72	55	30	48	44	55	69	60	517
Euro-Expres Treincharter			1							1
Fastferry						1				1
GVB Amsterdam	26	17	28	18	25	29	38	55	39	275
GVU Utrecht	4		1	2	4		1	2	4	18
Hermes	13	3	4	1	5	4	6	2	6	44
HTM Den Haag	5	2	2	3	1	3	1	1	1	19
NS	211	147	101	88	86	85	115	146	159	1.138
Novio	3	2	4		1	2	1	3	0	16
NS Fiets		1		1			1	1		4
NS HiSpeed	3	9	12	9	8	9	19	16	16	101
OV-9292	3	7	7	2	7	6	10	6	6	54
OV-Fiets	1	2		2	1	1	1	2	1	11
ProRail	1	4	1	6	4	2	4	3	3	28
Qbuzz	12	9	4		6	1	2	3	3	40
Qpark			1							1
Randstad rail	3	2	1					1	3	10
Regio NS						1	1		2	4
Regiotaxi		1	1	1			2		1	6
RET Rotterdam	60	63	45	16	25	10	17	11	16	263
Schiphol-taxi				1						1
Syntus	6	4	4	4	2	2	3	3	5	33
Teso		1					1	1		3
Translink	8	12	23	8	17	10	14	32	29	153
Treintaxi	1								0	1
Valys	1	1	5	1	1	1				10
Veolia Limburg	8	13	11	1	5	10	3	3	5	59
Veolia Transport	20	17	7	7	14	10	6	9	24	114
Totaal	503	404	343	213	268	247	319	395	413	3.105

Toelichting:

Veel klachten over de dienstregeling in januari. Dit is niet vreemd, aangezien alle dienstregelingen half december op de schop gaan. Dat levert altijd klachten op van reizigers, die ontevreden zijn over wijzigingen op hun traject.

Ook de dienstuitvoering levert traditioneel veel klachten op in het begin van een jaar. Net als reizigers moeten ook vervoerders wennen aan een nieuwe dienstregeling, en dat kan in de uitvoering problemen opleveren. Ook de start van een nieuwe vervoerder in een specifiek gebied (concessie) levert uitvoeringsklachten op: bussen die niet op komen dagen, chauffeurs die de weg niet weten, de inzet van te weinig materieel, etc.

Opvallend is de piek in september: dit betreft met name klachten over de capaciteit van bussen en treinen (bijv. rondom Utrecht, Nijmegen en Eindhoven), uitgevallen ritten, en bussen en treinen die te laat aankomen, waardoor mensen hun aansluiting missen of te laat op school of werk komen.

Zoals gezegd hangen de pieken in januari/februari en augustus/september bij OV-chipkaartklachten vooral samen met de verplichte invoering op de metro's van Rotterdam (29 januari) en Amsterdam (28 augustus). Maar ook in maart is er een piek. In deze maand ontvangt het OV Loket vooral klachten over de aanschaf van de kaart (reizigers doen hun beklag over de problemen die zij ondervinden bij de aanschaf van een persoonlijke chipkaart bij het GVB, de RET en Translink), de informatievoorziening (dit zijn vooral vragen van reizigers waar zij geen antwoord op kunnen vinden) en de tarieven en kosten van de kaart. De piek in juli betreft vooral klachten over tarieven en de kosten van de kaart, en de informatievoorziening. Maar ook over het in- en uitchecken en de (problemen bij) restitutie van teveel afgeschreven geld ontvangt het loket in deze maand relatief veel klachten.

Er is een bescheiden piek te zien in het aantal klachten in februari inzake restitutie en schadevergoeding. Dit betreft reizigers die geld terug willen i.v.m. het veelvuldig uitvallen van de Beneluxlijn naar Antwerpen en reizigers die gevolgschade-claims neerleggen bij NS. De piek in september betreft o.a. ook gevolgschadeclaims en reizigers die klagen over de slechte verkrijgbaarheid van GTBV-formulieren.

Over stations- en haltevoorzieningen ontvangt het OV Loket in februari en augustus ook wat meer klachten dan normaal. In februari wordt er bijvoorbeeld geklaagd over werkzaamheden bij de fietsenstalling bij station Krommenie-Assendelft en over de gure wachtvoorzieningen op enkele kleine stations (Cuijck, Woerden en Hillegom). In augustus betreft het de slechte voorzieningen op bijvoorbeeld de busstations van Uithoorn en Heerenveen, klachten over de kluisjes op de stations van Den Haag en Amsterdam en het toilet op station Delft.

Bij vervoermiddelen is er een toename aan klachten in augustus en september. In augustus gaat het met name over slecht functionerende airco's in de trein (waardoor reizigers het te warm of te koud hebben) en oververhitte bussen. In september gaat het om klachten over toiletten in de trein, de algehele hygiëne en te weinig ruimte om je bagage kwijt te kunnen.

Tot slot: in de categorie vervoerbewijzen ontving het OV Loket relatief veel klachten in de maanden januari, juli en augustus. In januari gaat het dan met name over de strippenkaart: reizigers beklagen zich over de beperkte houdbaarheid van de strippenkaart. Waarom zijn die slechts geldig tot een jaar na de laatste tariefsverhoging? Waarom kun je geen geld terug krijgen voor ongebruikte strippen? Een andere klacht betreft meldingen van reizigers dat voor eenzelfde traject door buschauffeurs soms verschillende aantallen strippen afgestempeld worden.

In juli en augustus betreft het met name klachten van reizigers die in plaats van € 3,50 nu € 10 balietoeslag moeten betalen als ze een kaartje kopen bij een loket van NS HiSpeed. Verder wordt in augustus ook geklaagd over haperende kaartautomaten en automaten die slecht te gebruiken zijn omdat ze pal in de zon staan, waardoor je nauwelijks kunt lezen wat er op het beeldscherm staat.

Tabel 2: Cumulatief maandoverzicht van klachten per categorie										
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Totaal
Boetebeleid	2	7	15	12	16	9	13	14	15	103
Dienstregeling	105	55	26	16	12	13	16	16	26	285
Dienstuitvoering	144	92	60	40	46	42	52	61	84	621
Dienstverlening	3	3	13	0	6	2	6	5	2	40
Informatievoorziening	31	30	30	11	28	27	26	24	25	232
OV-chipkaart	110	115	98	39	63	52	74	121	121	793
Overlast van mede-reizigers	1	4	5	0	2	1	3	1	3	20
Personeel	18	17	17	10	19	15	18	7	20	141
Restitutie en schadevergoeding	7	21	19	13	10	14	18	15	23	140
Stations en haltevoorziening	9	18	6	13	9	6	8	13	8	90
Tarieven	15	10	7	12	9	4	9	10	10	86
Veiligheid	2	0	1	1	1	1	2	4	4	16
Vervoermiddel	9	5	6	5	10	4	11	14	15	79
Vervoerbewijs abonnementen	20	16	20	16	3	14	19	21	12	141
Vervoerbewijs Algemeen	24	12	7	13	9	16	22	28	16	147
Totaal	500	405	330	201	243	220	297	354	384	2.934

Tabel 3: Cumulatief overzicht van klachten per vervoerder per categorie

	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Dienstverlening	Informatievoorziening	Onbekend	OV-chipkaart	Overlast van mede-reizigers	Personeel	Restitutie en schadevergoeding	Stations- en haltevoorzieningen	Tarieven	Veiligheid	Vervoermiddel	Vervoersbewijs abonnementen	Vervoersbewijs algemeen	Totaal
Areabus			2		1										1		4
Arriva	23	13	45	1	12		20	1	10	14	3	10	1	2	6	15	176
Connexxion	3	48	141	5	35		138	2	42	14	6	15	4	5	40	19	517
Euro-Express-Treincharter B.V.										1							1
Fastferry							1										1
GVB Amsterdam	3	1	12	2	6		225		9	1	4	3		4	2	3	275
GVU Utrecht	3		5		1		4		1	1		2		1			18
Hermes		7	11		6		1		7	1		2	2		1	6	44
HTM Den Haag	4		1	1	2		3		4				1	1		2	19
Nederlandse Spoorwegen	57	192	282	18	96	2	86	14	49	75	61	25	6	57	67	51	1.138
Novio			7		1		4		2				2				16
NS Fiets											3	1					4
NS Hispeed	1	6	15	6	15			1	1	30		10	1	1	1	13	101
OV 9292	1		1		50		1								1		54
OV-Fiets en OV-Scooter					1						9	1					11
OV-Taxi									1								1
ProRail		2	7		3	2			1	1	6	1	1	2		2	28
Qbuzz		5	15		4		7					1		1	5	2	40
Q-Park											1						1
Randstadrail			3		2		1				1			1	2		10
Regio NS			2						1						1		4
Regiotaxi			2	1					1							1	5
RET Rotterdam	2	2	11		6		225		2		2	1	1	1	6	4	263
Schiphol-taxi		1															1
Syntus	1	5	16	1			1			2	1	2				4	33
TESO		2			1												3
Translink							153										153
Treintaxi		1															1
Valys		1	4	1						3	1						10
Veolia Limburg BV	4	8	19	1	6		1		6	1	1	1	1	2	2	6	59
Veolia Transport	1	8	47		12		3	1	8	4	1	10	1	5	5	8	114
Totaal	103	302	648	37	260	4	874	19	145	148	100	85	21	83	140	136	3105

Tabel 4: Cumulatief overzicht van soorten chipkaartklachten van enkele vervoerders

	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Algemeen afwijzend	Duurzaamheid kaart	In- en uitchecken	Informatie	Opladen	Overgangsregeling	Overig	Poortjes	Privacy en kaartbeveiliging	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tarief en kosten van de kaart	Toegankelijkheid voor reizigers met een henerking	Veiligheid	Totaal
Connexxion	6	4	2	2	46	19	12	1	2	0	3	1	21	57	0	0	176
GVB Amsterdam	12	9	1	5	69	37	26	2	3	16	4	3	43	80	3	1	314
RET Rotterdam	35	8	8	2	36	38	18	6	2	14	3	2	18	60	2	4	256
Translink	31	3	7	3	10	59	27	0	3	2	1	1	24	28	2	1	202
NS	6	6	2	1	9	24	19	1		3	3	1	10	15	1	0	101
Totaal	90	30	20	13	170	177	102	10	10	35	14	8	116	240	8	6	948

Toelichting:

Het totaal aantal klachten is hoger dan de 793 uit tabel 2. Dit komt omdat een klacht van een reiziger over meerdere onderwerpen kan gaan.

