Van: OV-Loket <info@ovloket.nl>
Verzonden: dinsdag 12 februari 2013 14:36
Aan: Statengriffie
Onderwerp: Rapportage OV loket 4e kwartaal 2012 en jaarcijfers

Geachte mr drs S. Buissink,

Hierbij stuur ik u onze nieuwe rapportage over het 4e kwartaal van 2012. De rapportage bevat naast informatie en cijfers over het vierde kwartaal van 2012 ook onze jaarcijfers.

Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

Wilma de Jong
plv. hoofd OV loket
(aanwezig op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag)

Postbus 2132
3800 CC Amersfoort

tel: 033-4220455
mobiel: 06-46318705
http://www.ovloket.nl
Volg ons op twitter

Klik hier om u af te melden voor deze mailing.

Disclaimer:

Deze e-mail is uitsluitend bestemd voor geadresseerde(n). Deze e-mail mag niet worden doorgestuurd, openbaar gemaakt of verveelvoudigd worden zonder de toestemming van de afzender. Het OV loket betracht grote zorgvuldigheid bij het verzenden van e-mail. Zij kunnen echter niet garanderen dat deze e-mail juist, volledig, tijdig en virusvrij wordt overgebracht. In een dergelijk geval is het OV loket op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige schade, direct dan wel indirect, in welke vorm dan ook.

ov loket

Kwartaalrapportage OV loket
1 oktober 2012 – 31 december 2012
Inclusief jaarcijfers 2012

1.Voorwoord

Deze keer een dikke kwartaalrapportage van het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer. In de maanden oktober, november en december 2012 heeft het OV loket veel klachten ontvangen van reizigers: 2.321 om precies te zijn. Dat waren er aanzienlijk meer dan het kwartaal hiervoor (1.160), maar ook veel meer dan in dezelfde maanden van 2011 (1.647). Zie voor deze cijfers bijlage 1.
In deze laatste rapportage over 2012 geven we ook een overzicht van de aantallen en aard van de klachten in het hele kalenderjaar en de ontwikkeling van de klachtenaantallen sinds de start van het OV loket in 2008; zie hiervoor bijlage 2.

De sterke klachtengroei in het vierde kwartaal van 2012 was vooral het gevolg van de nieuwe dienstregeling die in december werd ingevoerd (inclusief bijna 200 klachten over de Fyra) en het afschaffen van de landelijke sterabonnementen. Op beide onderwerpen gaan we uitgebreid in. Met name het laatste onderwerp is een illustratie voor het pleidooi dat het OV loket de afgelopen jaren heeft gehouden: er wordt helaas nog te weinig samengewerkt tussen vervoerders en regio's onderling en de klant van het openbaar vervoer staat te weinig centraal. Op dit punt doen we aan het einde van deze rapportage weer enkele specifieke aanbevelingen.

Gelukkig is er ook goed nieuws. In het hoofdstuk Resultaten schrijven we over concrete verbeteringen die gerealiseerd zijn of gerealiseerd gaan worden voor grote groepen reizigers. En we maken ook melding van de resultaten die we als OV loket soms voor individuele reizigers kunnen boeken bij het oplossen van hun specifieke problemen.
Verder lijkt het aantal klachten dat direct of indirect betrekking heeft op de OV-chipkaart geleidelijk af te nemen. In 2011 had nog 55 procent van de klachten betrekking op de OV-chipkaart, in 2012 is dat gedaald naar 50 procent. Alle problemen zijn zeker nog niet opgelost, maar verbetering lijkt in zicht.

Hierbij past ook een pluim voor de Klantenservice OV-chipkaart, die geleidelijk steeds beter in staat lijkt reizigers adequaat te helpen, knelpunten weg te nemen. We waarderen ook de medewerking en transparantie tijdens onze overleggen met Klantenservice OV-chipkaart.

Een pluim is tenslotte ook op zijn plaats voor de manier waarop Syntus klanten uitleg geeft bij vragen over de nieuwe dienstregeling. Deze klanten krijgen een keurige brief waarin helder uiteengezet wordt waarom door de regio en door de vervoerder bepaalde keuzes gemaakt zijn. De reiziger zal voor die keuzes vast niet altijd begrip op kunnen brengen, maar, schrijft Syntus:
"Helaas is openbaar vervoer nooit een *maatkostuum*, maar eerder *confectie*."
Een wijze van communiceren die wat ons betreft een voorbeeld kan zijn voor andere OV-bedrijven

2. Resultaten vierde kwartaal 2012

Het OV loket is opgericht om reizigers met een klacht te helpen deze op de juiste plaats in te dienen. Soms kunnen wij een bemiddelende rol spelen. Daarnaast signaleren wij trends/problemen op basis van ingediende klachten en doen we suggesties voor verbeteringen en voor de oplossing van problemen. Dat leidt tot resultaten voor groepen, maar ook voor individuele reizigers. Onderstaand vindt u een overzicht van zaken die in de maanden oktober, november en december van belang zijn geweest. In alle gevallen betreft het zaken, waaraan het OV loket in eerdere kwartaalrapportages aandacht heeft besteed.

Collectieve resultaten

Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart

Staatssecretaris Mansveld van Infrastructuur en Milieu heeft de Tweede Kamer op 5 december de 7e Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart gestuurd. Hierin komen verschillende onderwerpen aan bod die door het OV loket in het recente verleden aan de orde zijn gesteld.

Belangrijk is dat in de brief verschillende malen aandacht wordt besteed aan de lappendeken van bureaucratische regels en reisproducten die het Nederlandse openbaar vervoer op dit moment is. Deze zijn het gevolg van onvoldoende samenwerking tussen OV-bedrijven en de regionale overheden die via concessieverlening opdrachtgever zijn voor het openbaar vervoer.
Via een intentieverklaring en een convenant spreken de betrokken partijen de bereidheid uit "samen te gaan werken en overleggen in een Nationaal OV Beraad onder leiding van een onafhankelijke voorzitter". Als deze samenwerking tot concrete resultaten voor de reizigers leidt, wordt een belangrijke stap in de goede richting gezet.

Staatssecretaris Mansveld kondigt maatregelen aan voor een betere toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor blinden en slechtzienden die gebruik moeten gaan maken van de OV-chipkaart. Er komt een speciaal reisproduct voor deze groep, want zij hebben bij het gebruik van de OV-chipkaart "meer onzekerheid ten aanzien van het in- en uitchecken". Ze lopen meer risico dat ze teveel voor hun reis betalen dan bij gebruik van het papieren kaartje.
"Regionale vervoerders en decentrale overheden zijn het erover eens dat het nieuwe product een adequate oplossing voor de problemen van de doelgroep moet bieden, terwijl het in het gebruik zoveel mogelijk de 'gewone OV-chipkaart' moet benaderen."
De staatssecretaris kondigt aan dat niet alleen in het stads- en streekvervoer, maar ook door treinvervoerders wordt gewerkt aan een "passende oplossing". Belangrijk punt: "Ik ga ervan uit dat deze oplossing geïmplementeerd wordt voordat het papieren kaartje wordt afgeschaft." Inmiddels is deze oplossing er in de vorm van het product Sentire dat als reisproduct op de OV-chipkaart geladen kan worden. Vanaf 1 januari 2013 kunnen reizigers met een visuele beperking tegen de gangbare tarieven reizen, maar met een lager instaptarief (€ 1,50 in plaats van €4, 00).

Oplossing voor dubbel opstaptarief

In haar Voortgangsbrief gaat de staatssecretaris ook in op het probleem van het dubbele opstaptarief. Begin 2013 moet dit probleem opgelost zijn. Wat is het dubbele opstaptarief? Een treinreiziger die met de OV-chipkaart reist, betaalt per treinvervoerder een opstaptarief. Reist hij/zij met twee treinvervoerders, dan betaalt hij/zij tweemaal dit opstaptarief. De Tweede Kamer en de consumentenorganisaties wilden dat dit anders geregeld zou worden, zodat het opstaptarief bij reizen met de OV-chipkaart vergelijkbaar zou worden met de situatie zoals die nu bestaat met het papieren treinkaartje.

Eind 2011 heeft minister Schultz van Haegen een commissie onder leiding van de heer Henry Meijdam opdracht gegeven om in overleg met overheden en OV-bedrijven het probleem van het dubbele opstaptarief op te lossen.

Het goede nieuws is dat de heer Meijdam met zijn commissie een oplossing heeft bedacht waardoor het dubbele opstaptarief vanaf begin januari 2013 zal zijn opgelost. De reiziger betaalt straks bij een overstap (binnen dezelfde tariefperiode – spits of dal – en binnen 35 minuten) van de ene naar de andere treinvervoerder eenmaal het opstaptarief, namelijk bij de treinvervoerder waar de reis is begonnen. Het opstaptarief is wel omhoog gegaan: van € 0,83 in 2012 naar € 0,86 in 2013.

Ongelijke behandeling van studenten

Het OV loket heeft in de vorige kwartaalrapportage (juli – september 2012) veel aandacht besteed aan het feit dat studenten, als hun OV-chipkaart met studentenreisproduct defect is, op een andere manier worden behandeld dan niet-studenten.
Bovendien worden studenten die problemen ondervinden met hun kaart in lastige situaties vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Bij het 'reisrecht' van studenten zijn drie instanties betrokken met elk hun eigen taak. Het gaat hierbij ten eerste om de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), die checkt of iemand is ingeschreven voor een studie en die aan studerenden het reisrecht (OV-abonnement) toekent. Vervolgens voert de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) – een onafhankelijke rechtspersoon – de digitale administratie van het reisproduct van studenten. RSR beschikt over de persoonsgegevens van de studenten, maar schermt deze vanwege de Wet Bescherming Persoonsgegevens af voor de OV-bedrijven. De noodzakelijke uitwisseling van gegevens tussen RSR en Trans Link Systems (verantwoordelijk voor de OV-chipkaart) vindt plaats met het OV-chipkaartnummer als sleutel.

Eén van de problemen is dat studenten bij problemen alleen de Klantenservice OV-chipkaart kunnen bellen of mailen, terwijl deze klantenservice niet altijd beschikt over de informatie die nodig is om studenten goed te kunnen helpen. Als het studentenreisproduct niet klaar staat bij een automaat, kan Klantenservice OV-chipkaart niet controleren of er een toegekend reisrecht is, omdat deze gegevens vanwege de privacywetgeving afgeschermd

zijn. Klantenservice OV-chipkaart geeft vervolgens die vraag van de student door aan de RSR die het uitzoekt en de student hierover per email informeert. Dient een student (bijvoorbeeld vanwege een defecte kaart) een verzoek in voor terugbetaling van reiskosten, dan wordt dit verzoek behandeld door RSR.

RSR werkt als tweedelijns-helpdesk weliswaar nauw samen met de Klantenservice OV-chipkaart maar is voor studenten niet telefonisch bereikbaar. De Klantenservice OV-chipkaart heeft vanwege privacywetgeving geen inzage in de bestanden van RSR en kan dus geen informatie geven over het in behandeling zijnde declaratieverzoek. Zij moet vragen met betrekking tot de behandeling van een declaratieverzoek doorsturen naar RSR. De helpdesk van RSR informeert de student vervolgens via mail. De student kan de status van zijn declaratieverzoek ook zelf opzoeken op internet. Maar heeft hij/zij vervolgens vragen over de door RSR verzonden mail of zijn status kan hij niet bellen met RSR, maar alleen met Klantenservice OV-chipkaart.

Naar aanleiding van onze rapportage zijn in november 2012 drie series Kamervragen gesteld aan minister Jet Bussemaker (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap): door de D66-Kamerleden Van Meenen en Van Veldhoven, door de CDA-Kamerleden Rog en De Rouwe en door de ChristenUnie-Kamerleden Dik-Faber en Schouten.

Uit de beantwoording van de vragen, blijkt dat de minister het probleem van de studenten anders beoordeelt dan het OV loket. De minister signaleert (zoals het OV loket ook al vaak gedaan heeft) dat tijdelijke regelingen bij een defecte of verloren OV-chipkaart per abonnement, regio of per vervoerder kunnen verschillen. Dat geldt eveneens voor restitutieregelingen. De minister vindt echter deze regelingen voor studenten niet ingewikkelder dan voor andere reizigers. “Ik beoordeel deze regeling niet als te ingewikkeld en ik vind niet dat ze onnodig veel werk voor de studenten oplevert”, aldus de minister.

Het probleem van het feit dat drie organisatie betrokken zijn bij de uitvoering van het studentenreisrecht zegt de minister niet te kunnen en te willen oplossen. Vervoerders kunnen op grond van de privacybescherming niet controleren of een reiziger een student is, en dat zal zo blijven. DUO, RSR en Klantenservice OV-chipkaart hebben “elk een eigen rol en verantwoordelijkheid”, zegt de minister. “Elke organisatie voert haar eigen taak goed uit en voorziet de andere organisaties tijdig van de juiste informatie. Helaas kunnen zij niet voorkomen dat er soms iets misgaat. Gezien de grote aantallen reizigers, kaarten en transacties, beoordeel ik de situatie niet als structureel onvoldoende.” De minister kondigt aan dat er bij een eventueel nieuw te ontwikkelen kortingsabonnement voor studenten niet veel zal veranderen: “Omdat het hierbij wederom zal gaan om een collectieve overeenkomst, zal om privacyredenen sprake blijven van verschillen.”

Een teleurstellende reactie, want – zoals het OV loket al eerder opmerkte – privacy is ook een keuze. En soms zullen studenten graag bereid zijn een stukje van hun privacy in te leveren in ruil voor een snellere en betere oplossing van hun klacht. Een klein lichtpuntje biedt de minister in haar antwoord op de vragen van het CDA. Vervoerders en TLS zoeken volgens de minister “naar mogelijkheden om de vervanging van defecte kaarten te versnellen.”

Transactieoverzichten

Het OV loket heeft in kwartaalrapportages vaak aandacht gevraagd voor de kwaliteit van transactieoverzichten. Reizigers hebben zulke overzichten nodig, bijvoorbeeld om te controleren of er niet teveel saldo is afgeschreven en om reiskosten te kunnen declareren. Op dit punt is nu een belangrijk resultaat geboekt: Klantenservice OV-chipkaart stelt het online transactieoverzicht sinds 12 december ook beschikbaar voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Het is nu voor hen mogelijk om via het OV-chipkaartnummer een account aan te maken op www.ov-chipkaart.nl en zo eenvoudig vanuit huis over je reisgegevens en saldoafschrijvingen te beschikken.

Goed nieuws is ook dat Klantenservice OV-chipkaart het aanvraagproces voor een persoonlijke OV-chipkaart vereenvoudigd heeft. Er zijn minder stappen nodig voor de aanvraag en de door te lopen stappen zijn vereenvoudiigd.

Klachten over lijn 193

Het OV loket stelt regelmatig geanonimiseerde overzichten van ingediende klachten gevraagd en ongevraagd beschikbaar aan partijen. In het vierde kwartaal van 2012 werden we benaderd door de gemeente Nederlek (bestaande uit de dorpen Krimpen aan de Lek en Lekkerkerk) om een overzicht te leveren van klachten over lijn 193 van Rotterdam naar Gouda, die in de nieuwe dienstregeling geschrapt is. De gemeente wilde over dit onderwerp met de vervoerder Arriva in gesprek gaan en wilde zich van tevoren goed inlezen op de specifieke klachten van reizigers. We hebben de gemeente een overzicht van bijna 20 klachten aangeleverd. Dit heeft er overigens niet toe geleid dat Arriva op zijn besluit is teruggekeerd. Lijn 193 wordt niet teruggehaald in de dienstregeling.

Individuele resultaten

In tientallen gevallen slaagt het OV loket erin door de goede contacten met vervoerders en andere instanties om – vooral door bemiddeling – resultaten te boeken voor individuele reizigers.

Geluidsoverlast en werkzaamheden

Een bijzondere klacht is afkomstig uit Sassenheim, van een bewoner van de Rijksstraatweg, waar twee jaar geleden onderhoud is gepleegd aan het spoor. Sinds die periode is er een hard gebonk hoorbaar bij het passeren van treinen. De inwoner van Sassenheim is al vijf maanden aan het corresponderen met Prorail – de beheerder van het spoor – maar zonder resultaat. Het OV loket heeft daarop contact opgenomen met onze contactpersoon bij de Inspectie Leefomgeving en Transport. Die heeft de zaak vervolgens overgedragen naar de afdeling Handhaving Rail van de Inspectie Leefomgeving en Transport. Dit leidt uiteindelijk tot de noodzakelijke werkzaamheden aan het spoor, waardoor de klachten zijn verdwenen.

Geblokkeerde OV-chipkaart

Een andere klacht betreft een student die sinds 1 september 2012 recht heeft op een studentenreisproduct. Hij vraagt dit op tijd aan bij DUO en zet het product op zijn OV-chipkaart. Na vijf dagen is zijn kaart opeens geblokkeerd. De student belt DUO, maar wordt doorverwezen naar de Klantenservice OV-chipkaart. Daar zegt men dat hij een mailtje kan verwachten. Dat mailtje komt, maar er staat een naam op van een meisje met ongeveer dezelfde voornaam als zijn achternaam. Hij belt en krijgt na een week weer een mailtje, opnieuw op naam van dit meisje.

Vijf weken later is er nog geen oplossing. Hij besluit zijn kaart als kwijtgeraakt te melden, zodat hij een nieuwe kaart kan krijgen. Echter, deze nieuwe kaart werkt weer niet. Ook deze is geblokkeerd. Hij belt weer met DUO die opnieuw verwijst naar Klantenservice OV-chipkaart. De student neemt vervolgens contact op met het OV loket. Zijn kosten zijn opgelopen tot 400 euro.

Nadat wij de zaak hebben voorgelegd aan onze contactpersoon bij RSR, krijgen we snel bericht. Men erkent dat zijn kaart vanaf 6 september geblokkeerd is geweest, omdat er een persoonsverwisseling is geweest. De medewerker zorgt voor een koppeling van de juiste gegevens van de student met de kaart en meldt ons dat de student drie dagen later zijn studentenreisproduct op zijn kaart kan zetten. Hij adviseert de student om voor de periode dat hij op eigen kosten moest reizen een declaratieverzoek in te dienen bij Klantenservice OV-chipkaart. De student stuurt een declaratieverzoek op en als bewijs transactie-overzichten, waarop staat welke kosten hij heeft gemaakt. Tot verbazing van de student en van ons wil Klantenservice OV-chipkaart slechts een deel van de kosten vergoeden. Het bewijs, de transactie-overzichten, wordt als onvoldoende beoordeeld. Hij moet aanvullend bewijs (oplaadbonnen) opsturen. Wij hebben hem geadviseerd een bezwaarschrift in te dienen en zullen hem bijstaan als dit wordt afgewezen.

Abonnement opgezegd. Toch betalen?

Een NS-klant heeft haar dalvoordeelabonnement opgezegd. Dit is haar door NS bevestigd. Hierna krijgt ze echter een acceptgiro; ze moet binnen 14 dagen 50 euro overmaken anders wordt de vordering overgedragen aan het incassobureau. Maar ze heeft haar abonnement opgezegd. Mevrouw neemt contact op met de klantenservice van NS, maar de medewerker volhardt in het feit dat zij moet betalen. Mevrouw neemt contact op met het OV loket. Pas als wij het voorleggen, bericht NS ons dat het probleem met de beëindiging is opgelost en dat er een brief onderweg is. Mevrouw ontvangt inderdaad een brief. Hierin staat dat de openstaande rekening voor het abonnement is verwijderd. Voor de zekerheid belt mevrouw met de klantenservice om er zeker van te zijn dat zij de 50 euro niet hoeft over te maken. Tot haar verbazing laat de medewerker van de klantenservice weten dat zij toch moet betalen en het geld daarna teruggestort zal krijgen. Onduidelijkheid troef! Wij nemen daarom opnieuw contact op met NS. Onze contactpersoon erkent dat de medewerker van de klantenservice onjuiste info heeft gegeven. Er hoeft niets betaald te worden; het contract is definitief beëindigd.

3. Veel klachten over afschaffing landelijk sterabonnement

Voor veel vaste klanten van het openbaar vervoer is het jaar 2013 begonnen met een forse financiële tegenvaller. Dit is het gevolg van de afschaffing van het landelijke sterabonnement voor het stads- en streekvervoer. In sommige regio's worden reizigers hierdoor geconfronteerd met prijsstijgingen tot wel 75 procent. Vooral forensen en ouders met schoolgaande kinderen zijn de dupe.

De afschaffing van het landelijke sterabonnement (met uitzondering van het N-sterabonnement, waarmee in heel Nederland gereisd kan worden) is een gevolg van decentralisatie. Dat leidt ertoe dat elke regio op het gebied van abonnementen nu zijn eigen beleid voert.

Een sterabonnement geeft de reiziger de mogelijkheid om binnen een bepaald gebied te reizen. Het vervoersbewijs gaat uit van een centrumzone en een aantal zones daaromheen, waarvoor tot voor kort in heel Nederland per zone hetzelfde tarief gold. Per 1 januari is een einde gekomen aan het landelijke systeem en is elke regio vrij om zelf een dergelijk abonnement aan te bieden (tegen een zelf vast te stellen tarief) of dat niet te doen.

In sommige regio's zijn inmiddels nieuwe kortingsabonnementen ontwikkeld die in meerdere regio's en bij verschillende OV-bedrijven geldig zijn. Zo is er een nieuw abonnement (gebaseerd op sterzones) voor het noordelijke deel van de Randstad en zijn er vergelijkbare producten voor Noord-Nederland en de stadsregio Rotterdam en het stadsgewest Haaglanden. Het OV loket vindt dit goede voorbeelden van geslaagde samenwerking tussen regio's en vervoerders.

De meeste klachten komen uit regio's waar vervoerders en concessieverleners hebben besloten het zone- of stersysteem te verlaten en over te stappen op reizen per kilometer. Dit geldt onder andere voor Noord-Brabant, Zuid-Holland en Gelderland. In Zuid-Holland viel de beslissing om over te stappen op een nieuw systeem van afrekenen samen met de komst van een andere vervoerder, namelijk Arriva in plaats van Connexxion. Reizigers die voorheen een sterabonnement hadden, moeten overstappen op een kortingsabonnement, bijvoorbeeld een Dalvrij of Altijd vrij-abonnement. Deze abonnementen zijn op kilometers gebaseerd en meestal zijn ze geldig in een groter gebied. Maar voor forenzen en schoolgaande kinderen die een vast traject reizen is dat een dure oplossing. Verder zijn reizigers, die over een concessiegrens heen gaan en dus met twee vervoerders reizen, gedupeerd. Zij moeten nu immers twee abonnementen aanschaffen, terwijl ze voorheen met een sterabonnement konden reizen.

Vooral uit de regio Hoekschewaard en Goeree Overflakkee komen veel klachten over aanzienlijke prijsstijgingen voor de nieuwe abonnementen; de kosten zijn daar zo opgelopen dat sommige ouders van schoolgaande kinderen inmiddels een pendeldienst organiseren. Politieke partijen in de Hoekschewaard onderzoeken de hogere tarieven. In Provinciale Staten van Zuid-Holland zijn door CDA en Christenunie kritische vragen gesteld over dit

onderwerp, juist omdat daar eerder is bepleit dat reizigers niet met forse kostenstijgingen geconfronteerd zouden moeten worden.

De klachten over afschaffing van het sterabonnement komen voor veel reizigers bovenop de problemen die het gevolg waren van het afschaffen per 1 juli 2012 van het stad-/streeksupplement bij een abonnement van NS. Dat streeksupplement stelde reizigers die regelmatig op een bepaald traject reizen, in staat om ook voor het voor- en natransport via bus, tram of metro één klein zone-abonnement aan te schaffen. Nu komt het voor dat reizigers hiervoor twee abonnementen moeten kopen wat extra kosten met zich meebrengt. Reizigers met een NS businesscard vormen een uitzondering. Zij kunnen tot 30 juni 2013 een stad-/streeksupplement aanschaffen in combinatie met een jaartrajectabonnement. NS is samen met de andere vervoerders en decentrale overheden bezig om een vervangend product voor deze groep reizigers te ontwikkelen.

> *"Vandaag werd ik geconfronteerd met de afschaffing van de sterabonnementen toen ik voor mijn twee kinderen hun 2-sterrenabonnement wilde verlengen. Normaal betaal ik (route Strijen - Albert Schweitzerplaats te Dordrecht) 48 euro. Vanaf januari ga ik € 2,69 per enkeltje betalen. Dit komt op ongeveer €5,38 per dag, en op € 112,98 per maand (uitgaande van 21 dagen). We kunnen een 40 procents kortingskaart kopen van € 16,50. We zijn dan per maand € 112,98 - 40 % (45,19) + € 16,50 = € 84,29 per kind kwijt. Vergeleken met vroeger is dit een prijsstijging van 75 procent. Overal om mij heen (Hoekschewaard) hoor ik dezelfde geluiden."*

> *"Ik ben boos over het afschaffen van de landelijke (ster)-abonnementen voor het busvervoer. Op dit moment maak ik dagelijks gebruik van een 1-ster abonnement voor mijn woon/werk (zone 4000, Arnhem). Dit kost mij maandelijks € 44,70. Met het invoeren van het nieuwe abonnement kost mij dit € 75 per maand. Dit is toch belachelijk. Het klopt dat ik nu meer reismogelijkheden heb met het nieuwe abonnement (ik kan nu vrij reizen in de regio Arnhem/Nijmegen), maar ik heb daar geen behoefte aan. Ik moet alleen van maandag tot en met vrijdag van mijn huis naar station Arnhem reizen. Het 1-sterabonnement was daarvoor precies goed."*

> *"Tot nu toe rijd ik dagelijks van mijn huisadres in Puttershoek (Hoekschewaard) met Arriva naar Rotterdam-Zuidplein en vanaf Rotterdam-Zuidplein met de RET-metro naar metrostation Rotterdam-Stadhuis op een regio sterabonnement van € 109,05 (3 sterren, centrumzone 5328). Door de afschaffing van de regio sterabonnementen is dit vanaf heden niet meer mogelijk.*
> *Ik kan nu een Altijd korting-kaart nemen. Met deze kaart betaal ik voor hetzelfde traject per maand circa 175 euro, een prijsverhoging van 65 euro per maand. Dat zit als volgt: de bus van Puttershoek naar Rotterdam-Zuidplein kost me 132 euro, de metro van Rotterdam-Zuidplein naar Rotterdam-Stadhuis kost per maand (22 reisdagen) 66,44 euro. In totaal is dat 198,44 euro. Daar gaat 20 % korting (39,67 euro) vanaf, maar voor de kortingkaart moet ik weer 16,50 euro betalen. Resteert een totaalprijs van 175,27 euro per maand. Een prijsverhoging van 65 euro per maand."*

Er kwam veel publiciteit over de prijsverhogingen naar aanleiding van de afschaffing van de landelijke sterabonnementen. Het OV loket heeft op 12 januari in het tv-programma Kassa van de VARA toelichting gegeven op de financiële consequenties voor veel reizigers. In de regio Hoekschewaard en Goeree Overflakkee en de Drechtsteden hebben inmiddels de provincie Zuid-Holland samen met vervoerder Arriva besloten scholieren 55 % korting te geven in plaats van 40 %. Scholieren die na deze tegemoetkoming nog steeds meer dan 25 % duurder uit zijn kunnen compensatie aanvragen. Het OV loket vindt het jammer dat deze tegemoetkoming alleen geldt voor scholieren en dus niet voor forenzen.

Goed nieuws is dat Arriva in de provincie Zuid-Holland waarschijnlijk met een ruimere compensatieregeling voor de prijsstijgingen komt, die in de hele provincie en voor alle oud-sterabonnementhouders geldig is. Binnenkort wordt hierover in de Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland gesproken. De uitkomst was bij het uitkomen van deze kwartaalrapportage nog niet bekend. Overigens hebben vervoerders en OV-autoriteiten uit de andere regio's waar de kosten voor abonnementen soms ook flink gestegen zijn nog geen voorstellen tot compensatie gedaan.

4. Verandering dienstregeling leidt tot problemen

Per 9 december 2012 is in heel Nederland een nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer ingegaan. De veranderingen op het spoor dit jaar waren omvangrijk, o.a. als gevolg van de opening van de Hanzelijn. Hoewel er ook reizigers op vooruit zullen zijn gegaan, besteden wij vooral aandacht aan de klachten die wij binnenkregen. De nieuwe dienstregeling zorgde voor een klachtenrecord in december bij het OV loket, ruim 1.000 klachten, waarvan er circa 300 te maken hadden met de nieuwe dienstregeling. In dit hoofdstuk worden enkele van de binnengekomen klachten vermeld.

De problemen in het stads- en streekvervoer lijken zich in sterke mate voor te doen in de gebieden waar een nieuwe vervoerder is aangetreden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de provincies Fryslân, Gelderland, Drenthe, Overijssel en Zuid-Holland, waar het OV-bedrijf Arriva vanaf 9 december het bus- en treinvervoer verzorgt. Het ingaan van een nieuwe concessieperiode betekent soms ook dat wegens rijksbezuinigingen de vervoerder het openbaar vervoer voor minder geld dan voorheen moet uitvoeren met een kariger dienstregeling tot gevolg.

Klachten met betrekking tot de nieuwe dienstregeling van NS

Volle treinen

Het OV loket ontving veel klachten over volle NS-treinen. Toen duidelijk werd dat dit meer was dan een aanloopprobleem, heeft NS besloten in de spits langere treinen te laten rijden. NS zegt dat hierbij klachten van reizigers en consumentenorganisaties zijn meegewogen. Tevens is er een systeem van continue monitoring ingericht. De extra lange treinstellen zijn ingezet op de lijnen Enschede-Zwolle, Enschede-Apeldoorn, Apeldoorn-Utrecht en Almere-Schiphol. In december werd aangekondigd dat ook de treinen op de trajecten Roosendaal-Rotterdam, Apeldoorn-Amsterdam en de sprinter Almere-Amsterdam verlengd worden. Verder werden extra lange sprinters aangekondigd voor het traject tussen Utrecht en Den Bosch, op de Flevolijn en rond Weesp.

Almere-Buiten

Treinreizigers van Almere-Buiten die naar Amsterdam reizen zijn er niet op vooruit gegaan met de nieuwe dienstregeling. Almere-Buiten is de status van intercitystation kwijt. NS heeft ervoor gekozen alleen nog met stoptreinen Almere-Buiten aan te doen tot verbazing van reizigers en de plaatselijke politiek in Almere. De stoptreinen, die 6 x per uur rijden, maar bij de rechtstreekse verbinding acht tussenstations aandoen, blijken de eerste weken van de nieuwe dienstregeling zeer vol te zijn. Soms blijven reizigers op het perron achter.

> *"De nieuwe NS-dienstregeling van Almere-Buiten naar Amsterdam is voor mij en vele duizenden andere reizigers zeer slecht uitgevallen. De reistijd is met een kwartier verlengd, de frequentie van directe treinen is gehalveerd en de overstap is zo ongunstig dat de bus nog sneller is. Door het wegvallen van de Intercity puilen in*

Almere de stoptreinen in de spits al vroeg uit. Daarbij komt nog dat een onveilige situatie is ontstaan op Almere-Buiten (en op andere stations neem ik aan) doordat er een minuut voordat de stoptrein komt met zeer hoge snelheid en zonder waarschuwing een Intercity langs scheurt. Vooral in het donker kan men dit niet zien aan komen."

"Ik reis elke dag van Almere-Buiten naar Amsterdam met de trein. Almere-Buiten heeft nu rond de drukste tijden in de ochtendspits twee treinen per uur rechtstreeks naar Amsterdam. Per 9 december 2012 wordt dat er geen één. Overstappen in Almere-Centrum is ook geen alternatief, want de treinen sluiten niet goed op elkaar aan. De reistijd van de inwoners van Almere-Buiten wordt dus verlengd met 22 minuten in de ochtend en hetzelfde in de avond. Voor wie vijf dagen werkt is dat 3 uur en 20 minuten extra reistijd."

"Drie dagen sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling is het mij een keer gelukt om op tijd aan te komen. Het is mij ook een keer gelukt om een zitplaats te bemachtigen. De sprinters tussen Almere-Buiten en Amsterdam zijn niet alleen minder in aantal geworden, maar de treinen zijn ook korter. Zitplaatsen zijn schaars: mensen staan letterlijk tegen elkaar aan, het grenst bijna aan ongewenste intimiteiten. Gisteravond stapte ik in Weesp over in een zo korte trein dat er mensen op het station zijn blijven staan."

Hanzelijn

De Hanzelijn, de nieuwe treinverbinding van NS tussen Lelystad en Zwolle, rijdt vanaf 9 december 2012. Deze nieuwe treinverbinding heeft de dienstregeling ingrijpend veranderd, niet alleen van de NS maar ook van de omliggende streekvervoerders. Zo heeft Connexxion in het IJsselmondgebied bijvoorbeeld bepaalde buslijnen geschrapt. Daardoor leidt de Hanzelijn voor sommige reizigers, van wie de buslijnen zijn geschrapt tot een prijsverhoging.

"Door het aanleggen van de Hanzelijn verdwijnt buslijn 143 voor een deel. Deze lijn gebruikt mijn zoon om naar school te gaan en naar zijn bijbaantje in Kampen. De bus zal in het vervolg alleen maar op werkdagen om het uur rijden en niet meer in het weekeinde. Het busabonnement is niet geldig in de trein en het nieuwe treinstation van Kampen ligt op meer dan 4 kilometer van zijn school en zijn werk. Dat is dus geen goede oplossing voor zijn vervoersprobleem."

"Door de komst van de Hanzelijn zijn er bij het vervoersbedrijf Connexxion enkele lijndiensten veranderd. Zo is lijn 145 in het leven geroepen en die verzorgt het traject Dronten - Swifterbant - Lelystad en weer terug. Voorheen was er ook een lijndienst van Dronten naar Lelystad en terug. Deze is opgeheven en samengevoegd in lijn 145. Dit betekent, en dat had men moeten kunnen weten bij Connexxion, dat er meerdere

reizigers deze lijn gaan gebruiken, omdat vanuit Dronten ook reizigers mee gaan reizen. Vandaag bleek de bus zo stampvol te zijn dat de chauffeur na vier haltes de aankomende haltes gewoon voorbij reed. Heel veel reizigers waren hiervan de dupe."

"Afgelopen zondag werden wij geconfronteerd met een bespottelijke tariefverhoging voor een abonnement Lelystad-Zwolle. Onze zoon reisde voorheen met de Interliner (330) en dit kostte 165 euro per maand. Nu moet hij reizen met de trein en kost hetzelfde traject 295 euro. Dit is exclusief stadvervoer en uiteindelijk is het voor ons een verhoging van 100 procent. Alternatieven zijn er niet omdat de Interliner is opgeheven."

Klachten over dienstregelingen stads- en streekvervoer

Friesland

De dienstregeling in Friesland laat veel wijzigingen zien. De concessie Zuid-West Friesland is door Arriva overgenomen van Connexxion. Lijnen zijn vervallen of bussen rijden alleen nog in de ochtend- en middagspits. De Opstapper, een belbus, die ook al door Connexxion werd gebruikt, wordt nu op veel meer lijnen ingezet. De Opstapper was ooit bedoeld als extra service om mensen uit kleine dorpjes en gehuchten te verbinden met de buitenwereld. Het idee van de Opstapper was niet om bestaande lijnen te vervangen, dit lijkt nu wel te gebeuren.

Eén van de nadelen van de Opstapper is dat je er geen gebruik kunt maken van de OV-chipkaart en OV-abonnementen, maar dat je in de bus een los kaartje van 4 euro moet kopen. Ook studenten met een studentenreisproduct en reizigers met trajectabonnementen moeten nu een los kaartje kopen. Voorheen konden ze met de reguliere bus gewoon hun abonnement van Connexxion gebruiken. Een ander groot nadeel van de Opstapper is dat je van tevoren moet reserveren en dus minder flexibel bent.

"De busdienstregeling lijn 94 vanuit Tersoal naar Sneek is zo sterk versoberd dat er 's morgens nog maar drie bussen rijden en de laatste bus vertrekt om 8.36 uur; daarna is er alleen nog maar een belbus. Voorheen kwam er elk uur een bus door het dorp. Het is nu onmogelijk om met een OV-jaarkaart te reizen naar school als je daar om 10 of 11 uur moet zijn. Je moet eerst een uur van te voren telefonisch de bus bestellen en tegen normaal bustarief kun je dan reizen. Studenten kunnen in dit geval maar beter de OV-jaarkaart weer inleveren; je kunt er niets mee."

"Er rijdt tegenwoordig maar tot 17.22 uur een bus naar Wergea, dus als ik van mijn stage kom, moet ik met de Opstapper en moet ik 4 euro per rit betalen, terwijl ik een OV-studentenkaart heb. Dit kan ik niet betalen, dus zal ik mijn stage moeten beëindigen, wat zal resulteren in het feit dat ik mijn opleiding niet meer haal. Onbegrijpelijk vind ik het, ik moet al proberen rond te komen van 735 euro en nu moet ik ook nog eens iedere week 20 euro aan extra vervoerskosten ophoesten."

Lijn 193

Lijn 193 was een buslijn van Connexxion, die reed van het station van Gouda, via Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek en Krimpen aan den IJssel naar Rotterdam. In dit concessiegebied rijdt nu Arriva; lijn 193 is geschrapt.

> *"Arriva heeft sinds 9 december jl. de buslijnen overgenomen in Krimpen aan de Lek. Zij hebben daarbij lijn 193 geschrapt. Deze bus kwam één keer in het uur en wisselde af met de 194 (om het half uur was er dus een bus). Nu is alleen de 194 er nog, om het hele uur. Hierdoor ben ik 50 minuten te vroeg op de universiteit voor mijn lessen, als ik namelijk een uur later de bus neem ben ik 5 à 10 minuten te laat en dit wordt niet getolereerd. Helaas kan ik niet vooruit werken voor elke les, dit kan pas achteraf. Daarom wil ik dat er weer een bus naast de 194 komt, waardoor er twee keer in het uur een bus rijdt zodat ik niet onnodig tijd kwijt ben."*

> *"Vanaf 9 december wordt Connexxion Arriva. De nieuwe dienstregeling is echter niet goed vanuit Krimpen aan de Lek richting Bergambacht/Gouda. Er is één bus die één keer in de ochtend naar Gouda rijdt, maar Bergambacht overslaat. Daarnaast gaat er maar één keer in het uur een bus naar Bergambacht. Ook terug naar Krimpen aan de Lek gaat er maar één bus. Als je die bus mist, kun je een andere bus nemen waarbij je moet overstappen. Voor een ritje van nog geen 14 kilometer. Dit is ronduit belachelijk voor een dorp waar vandaan zoveel mensen naar Bergambacht/Gouda gaan."*

> *"Ik woon in Lekkerkerk en werk in Utrecht, vijf dagen per week. Daarom maak ik lange dagen. Ik ga al om 7.00 uur van huis weg en ben pas om 18.30 uur weer thuis. Ik had tot op vandaag altijd een heel fijne verbinding met de 193 van Connexxion. Van Lekkerkerk rechtstreeks naar Gouda en vanaf Gouda door naar Utrecht met de trein. Ook fijn van deze verbinding was dat ik altijd een zitplaats had, zij het nog maar net, want bij de volgende haltes moesten er mensen blijven staan. Mede omdat deze lijn altijd zo druk was, begrijp ik niet dat deze eruit gehaald is. Er gaat op dat traject nog maar één bus heen (294), dus u kunt wel nagaan hoe druk deze bus nu zal zijn 's morgens.'s Middags gaat hij helemaal niet meer. Ik moet nu omreizen via Rotterdam-Alexander, overstappen op de metro en daarna op bus 292. Dit betekent dat ik pas om 19.00 uur thuis ben. In het gunstigste geval, want als je vaker moet overstappen neemt ook de kans toe dat je een aansluiting mist."*

Overige klachten dienstregeling

Duin- en Bollenstreek

De concessie Duin- en Bollenstreek is van Connexxion naar Arriva gegaan. De eerste week na 9 december gaf dit aanleiding tot veel onduidelijkheid bij reizigers. Arriva slaagde er niet in vanaf dag één de informatie naar de reizigers goed te verzorgen. Zo stond er op bussen vaak geen bestemming vermeld, de borden met informatie over de dienstregeling op de haltes gaven vaak niet de juiste informatie. "We hebben ons best gedaan, maar we hadden dingen beter kunnen doen", zei een woordvoerster van Arriva in december tegenover de media. "We zijn gestart met een nieuwe dienstregeling, nieuw materieel en nieuwe medewerkers. Dat is een heel grote operatie. En het is nog geen geoliede machine."

Lijn 195/295

Lijn 195/295 is een bus die sinds 9 december 2012 rijdt van Rotterdam via Krimpen aan den IJssel en IJsselstein naar Utrecht. De lijn overschrijdt een concessie- en provinciegrens en wordt verzorgd door Arriva en Connexxion. Voorheen reed Connexxion deze lijn alleen. In de nieuwe situatie kunnen reizigers met een abonnement van Connexxion niet meer in de bussen van Arriva terecht en andersom. Reizigers zijn nu aangewezen op landelijke kortingsabonnementen, maar die blijken in de praktijk duurder uit te pakken.

> *"Met ingang van 9 december 2012 delen Arriva en Connexxion de lijnen 195 en 295 Rotterdam - Utrecht v.v. Nu is het geval dat de sterabonnementen niet geldig zijn in de bussen van Arriva. Wij wisten hier niets van omdat er in de bus geen folders beschikbaar waren en we hierover verder niets in de kranten hebben kunnen lezen. Als mijn dochter een Arriva-bus treft, kan ze niet met haar abonnement reizen, maar moet ze op saldo reizen en dat dan weer terug vragen. Nu blijkt ook dat Arriva de sterabonnementen heeft afgeschaft en dat je met een kortingsproduct moet gaan reizen. Dat is erg lastig, want je moet altijd zorgen dat je voldoende saldo op je chipkaart hebt en je weet niet precies wat je kwijt bent. Ik vind deze situatie erg verwarrend en het wordt niet voordeliger voor de reiziger."*

> *"Mijn zoon van zestien reist voor zijn school iedere dag van Schoonhoven naar Nieuwegein (Harmonielaan). Nu met de nieuwe aanbesteding hebben we twee vervoerders en we gaan 50 procent meer betalen. Vroeger had hij een 3 sterrenabonnnement van 72 euro. Nu heeft hij altijd korting voor 16,50 euro + ongeveer 20 ritten van 5 euro = minimaal 116,50 euro. De twee lijnen 195/295 waar mijn zoon mee rijdt, worden samen door de twee vervoerders gereden en zij accepteren elkaars abonnementen niet. Er wordt beweerd dat het goedkoper wordt met de OV-chipkaart. Ik kan het niet zien in mijn portemonnee."*

Bus van Lemmer naar Emmeloord

Ook over de Connexxion buslijn 77 tussen de Noordoostpolder (Emmeloord) en de provincie Friesland (Lemmer) ontvingen wij klachten. De bus wordt veel gebruikt door scholieren. In de nieuwe dienstregeling zijn de tijden veranderd met nadelige gevolgen voor de aansluiting van de bus op schooltijden. Verder zijn er klachten over het feit dat de Qliner van Arriva, die voor veel scholieren ook gebruikt wordt, het OV-abonnement niet geldt.

> *"Mijn bus van Lemmer naar Emmeloord rijdt nu nog maar één keer in het uur (heen en terug) waardoor ik veel kostbare tijd verlies. Op de terugweg zou ik vijf minuten over het hele uur de Qliner van Arriva kunnen nemen, maar voor deze bus moet ik betalen, terwijl ik een OV-abonnement heb."*

> *"Namens de onderwijsinstellingen ROC Friese Poort, Emelwerda College, Bonifatius Mavo en Zuyderzee College uit Emmeloord het volgende:*
> *Op maandag 9 december gaat er een nieuwe dienstregeling in. Dit betreft ook het openbaar busvervoer Lemmer – Emmeloord, verzorgd door Connexxion. In deze nieuwe dienstregeling vertrekt de bus onder lijn 77 vanuit Lemmer richting Emmeloord om 07.01 uur en om 08.01 uur. Het eindstation in Emmeloord wordt om 07.30 uur c.q. 08.30 uur bereikt. Dit levert voor onze leerlingen uit de Zuidwesthoek van Friesland en de noordelijke dorpen van de Noordoostpolder in beide situaties problemen op als zij gebruik maken van het openbaar busvervoer. Als zij uit Lemmer om 07.01 uur vertrekken zijn onze leerlingen rond de klok van 07.40 uur op school. Indien zij gebruik maken van de daarop volgende mogelijkheid, 08.01 uur, kunnen ze in het meest gunstige geval om 08.40 uur op school aanwezig zijn, terwijl onze lessen om 08.30 uur aanvangen. In de vorige dienstregeling was er ook een lijndienst die om ongeveer 07.30 uur uit Lemmer vertrok. Met deze mogelijkheid werden de genoemde negatieve effecten voorkomen."*

5. Slechte start voor de Fyra

In december 2012 kwamen bij het OV loket veel klachten binnen over het afschaffen van de Beneluxtrein tussen Amsterdam, Antwerpen en Brussel. Deze trein werd op 9 december vervangen door de Fyra, een hogesnelheidstrein die het traject veel sneller zou moeten afleggen. De Beneluxtrein was een veelgebruikte trein. De Fyra rijdt minder frequent dan de Beneluxtrein, zeker in de spits, heeft hogere tarieven en geen mogelijkheid voor abonnementen. Bovendien moet je een plaats reserveren.

Inmiddels is het verhaal van de Fyra bekend. Er waren veel vertragingen, uitval van treinen en technische problemen. In januari bleek bovendien dat sommige Fyra-treinen niet bestand waren tegen de winterse omstandigheden. Toen een Fyra-trein een metalen bodemplaat verloor, besloot NS in januari de Fyra-treinen volledig uit de dienstregeling te halen. De Italiaanse fabrikant van de Fyra heeft intussen excuses aangeboden en NS heeft besloten de afname van nieuwe Fyra-treinen voorlopig te staken en overweegt het indienen van een schadeclaim. Staatssecretaris Mansveld heeft de NS en Prorail gevraagd om samen met de Belgische ondernemingen Infraspeed en NMBS zo snel mogelijk met een oplossing voor de gedupeerde reizigers te komen.

De klachten die het OV loket ontving in het laatste kwartaal van 2012 hebben zowel betrekking op het vervangen van de Beneluxtrein door de Fyra als op het functioneren van de Fyra zelf. Ook ontvingen wij veel klachten over het feit dat de Fyra Den Haag CS niet aandoet. In december al besloot NS voor de reizigers die wat meer flexibiliteit wensten een jump-on ticket in te voeren, waarmee de reiziger vlak voor de reis een kaartje kan aanschaffen tegen een niet al te hoog tarief.

Ook de politiek maakt zich zorgen over de verbinding tussen Nederland en België. Inmiddels is er een hoorzitting geweest bij het Benelux-parlement waar onder andere NS, Prorail en NMBS gehoord zijn door Kamerleden van België en Nederland. In januari is bekend gemaakt dat reizigers als tussenoplossing de komende tijd gebruik kunnen maken van een Intercity vanuit de Randstad naar Roosendaal. In Roosendaal kan men vervolgens overstappen op de stoptreinverbindingen naar België.

NS en ProRail zijn ondertussen in overleg met NMBS en Infrabel om een directe trein in de dienstregeling in te passen tussen Brussel en de Randstad. Begin februari is bekend geworden dat er vanaf 18 maart elke twee uur een trein tussen Den Haag en Brussel gaat rijden.

Klachten over het verdwijnen van de Beneluxtrein:

> *"Regelmatig reis ik per trein van Utrecht naar Antwerpen via Rotterdam en ik neem daarvoor de Beneluxtrein. Nu is de nieuwe dienstregeling van NS onlangs online gekomen en heb ik tot mijn schrik geconstateerd dat deze verbinding erg gaat verslechteren. Nu gaat er ieder uur een trein via het oude spoor van Amsterdam naar Brussel en straks gaat er om de twee uur een Fyra via de HSL-lijn. Afgezien van het*

duurder worden door de toeslag en de verplichting om te reserveren wordt ook de frequentie gehalveerd. Vraag ik in Utrecht een trein naar Brussel krijg ik zelfs het advies om via Maastricht en Luik te reizen hetgeen 3½ uur duurt."

"Ik heb een dalvrij-abonnement. Als ik naar Antwerpen wil, betaal ik alleen voor het traject Roosendaal-Antwerpen: € 3,90. Dat wordt straks na 9 december minstens 30 euro, omdat de Beneluxtrein eruit gaat."

"Bij deze wil ik mijn ongenoegen kenbaar maken over het opheffen van de Intercity-uurdienst Amsterdam - Brussel via Den Haag HS. Van deze lijn maak ik, vanaf station Den Haag HS, zeer regelmatig gebruik. De lijn is uitermate goed bezet. De negatieve gevolgen van dit besluit zijn voor mij drieledig:
1. Een zeer forse kostenstijging. Een reisje naar België zal mijn reguliere begroting te zwaar belasten om deze reis regelmatig te blijven maken.
2. Een reis moet ruim vantevoren worden gepland. Ik kan niet meer naar het station gaan op een gewenst tijdstip en een kaartje kopen; een kaartje moet vooraf worden besteld.
3. Ik zal in Rotterdam moeten overstappen. De tijdswinst neemt af, het ongemak neemt toe."

"Sinds eind juni 2012 werk ik aan de Universiteit Antwerpen in het centrum van Antwerpen. Ik heb de baan geaccepteerd in de wetenschap dat vanaf september 2012 de trein tussen Breda en Antwerpen zou gaan rijden. Vorig jaar hebben mijn vrouw en ik een woning gekocht in Tilburg en de nieuwe dienstregeling maakt de woon-werk afstand acceptabel. Met de lijn Breda-Antwerpen erbij zou ik nog maar 45 minuten onderweg zijn. Prima. Lekker werken of uitrusten in de trein.
Nu is het zo dat de trein tussen Breda en Antwerpen nog steeds niet rijdt. Uit stukken aan de Tweede Kamer van de minister begrijp ik ook dat het nog even gaat duren. Aan de andere kant wordt de Beneluxtrein wel gestopt! Dat betekent dat ik drie opties heb:
1. Reizen met het boemeltreintje via Roosendaal (met 2 uur extra reistijd).
2. Reizen via Rotterdam en de Thalys of de Fyra. Dat is 1 uur en 35 minuten met de trein plus voor- en natransport. Daar komen extreem hoge reiskosten bovenop, waarvan ik alleen het deel in België kan declareren (maar niet specificeren!).
3. Reizen met de auto. Dat betekent dat ik een auto moet kopen, filerijke trajecten moet trotseren en alle kosten voor mezelf zijn, want de baas vergoedt dit helemaal niet. Dit komt neer op 35 euro per dag!
Verhuizen is geen optie, want dan moet mijn vrouw het traject afleggen in omgekeerde richting en nemen we fors verlies op de woning. Wat eigenlijk rest, is stoppen met mijn werk in Antwerpen. Dat is geen gezonde keuze in crisistijd."

Klachten over de Fyra :

"Vandaag reed de Fyra weer met grote vertragingen en vielen er treinen uit. Ik reis iedere dag op en neer tussen Rotterdam en Schiphol en ik kom tot de conclusie dat de Fyra een onbetrouwbare verbinding is geworden. Storingen en vertragingen zijn aan de orde van de dag. Iedere keer als ik op het station kom, is het spannend of die Fyra wel rijdt en als hij rijdt hoeveel vertraging hij heeft. Met de nieuwe dienstregeling rijdt de Fyra in de spits vanuit Rotterdam (tussen 8 en 9 uur in de ochtend) maar twee keer per uur. De internationale trein rijdt niet meer en de extra trein die werd ingezet vanaf september ook niet meer. Als er een Fyra uitvalt, ziet het zwart van de mensen op het perron en is het vechten om de trein in te komen. Je moet echter wel gewoon je toeslag betalen."

"Mijn zoon studeert in Leuven en is vanaf 9 december aangewezen op de dure Fyra. Vanavond belde hij me op, hij stond in Brussel en er is voor de verandering weer een Fyra uitgevallen. Op het station Brussel konden ze niet zeggen waarom de Fyra was uitgevallen en misschien gaat de laatste trein om 21.18 uur. Gebeurt dit niet dan kan mijn zoon nergens heen dan staat hij vast in Brussel en hoe komt hij dan in Nederland, een kamer in een hotel in Brussel is niet te betalen voor hem."

"Gisteren moest ik een hele dag voor drie vergaderingen in Brussel zijn. Met 3+ uur vertraging op de heenreis en 30+ minuten op de terugreis, een niet functionerende website bij mijn urenlange pogingen om de tickets te boeken, laconieke medewerkers achter het peperdure 0900-nummer dat ik toen moest bellen, veel in dure pakjes gestoken Fyra personeel op Rotterdam Centraal dat niets kan en niets mag doen en een niet-werkende 230 Volt voorziening op de terugreis in de eerste klas, kan ik helaas niet zeggen dat mijn eerste ervaringen met de hogesnelheids-Fyra positief waren. Wat ik onbegrijpelijk vind is dat ze in één klap de omschakeling hebben gemaakt van de langzame Benelux trein naar de treinstellen van Italiaanse makelij. Had NS Hispeed er niet veel verstandiger aan gedaan om de nieuwe treinen langzaam in te faseren en pas bij bewezen goede service de oude treinen langzaam uit te faseren. In datacommunicatie-land (mijn vakgebied) is een pre-productie fase de normaalste zaak van de wereld, en worden "big bang" vervangingsscenario's strikt vermeden."

6. Papieren treinkaartje gaat verdwijnen

De NS heeft aangekondigd dat eind 2013 het papieren kaartje in zijn huidige vorm gaat verdwijnen. Dit zal vervangen worden door een eenmalig te gebruiken chipkaart voor incidentele reizigers. Vooruitlopend hierop zijn de kaartautomaten op de stations in november 2012 aangepast. Het is nog wel mogelijk om een papieren treinkaartje te kopen, maar de reiziger moet daarvoor doorklikken naar een tweede scherm.

De NS heeft in verband met het verdwijnen van de papieren kaartjes al wat veranderingen in het product-assortiment doorgevoerd. Zo zijn per 14 november 2012 papieren ongedateerde kaartjes voor enkele reis en retour vol tarief en korting niet meer verkrijgbaar. Hetzelfde geldt voor de papieren dagkaart en het papieren weekendretour vol tarief en met korting.

Vanaf begin 2013 moeten houders van het "oude" NS-voordeelurenabonnement met 40 procent korting verplicht op saldo reizen, dus in- en uitchecken. In het vierde kwartaal van 2012 ontvingen deze abonnementhouders hierover bericht van NS. De papieren kaartjes met 40 procent korting zijn nog wel in de automaat te krijgen, maar ze worden niet meer als geldig vervoerbewijs gezien in combinatie met het voordeelurenabonnement.

> *"Ik zou graag willen dat het papieren kaartje van NS blijft. Ik heb een voordeelurenabonnement met 40 procent korting. Vaak reis ik eerst een stukje voor 9.00 uur. Ik koop dan twee papieren kaartjes: één voor het volle tarief en vanaf het station waar de trein stopt na 9.00 uur een kaartje met korting. Ik hoef de trein niet uit en hoef nergens meer aan te denken. Deze reis maak ik vaak van Almere Muziekwijk naar Harlingen haven. Met een papieren kaartje hoef ik in Leeuwarden ook geen handelingen te verrichten om over te stappen op de lijn van een andere vervoerder die naar Harlingen haven rijdt. Dit is heel makkelijk."*
>
> *"Ik heb al jaren een jaartrajectkaart voor het traject Almere-Stad - Duivendrecht. Nog altijd is het niet mogelijk om met de jaartrajectkaart gebruik te kunnen maken van de chip die wel op de kaart aanwezig is. Met als gevolg dat ik voor aanvullende treinreizen verplicht ben om papieren kaartjes aan te schaffen. Hiervoor maak ik frequent gebruik van de mogelijkheid van ongedateerde kaartjes, zodat ik vanwege drukte bij een kaartautomaat geen trein hoef te missen. Deze mogelijkheid wordt zakelijke reizigers vanaf 14 november 2012 echter ontnomen. Een medewerker van NS Zakelijk heeft vanmiddag bevestigd dat dit helaas het geval is."*
> *Noot: De NS heeft ons laten weten dat zodra de overeenkomst van meneer verloopt, hij het kan laten omzetten naar een NS-Business Card met een Traject Vrij abonnement. Met deze kaart kan hji zonder het kopen van een aanvullend kaartje ook buiten het gekochte traject reizen.*

"Tot mijn verbijstering liet NS op 19 oktober weten dat vanaf 14 november enkele papieren kaartjes niet meer te verkrijgen zijn. Nu moet ik gebruik maken van de OV-chipkaart of van kaartjes die je alleen op de reisdag zelf kunt kopen. Zo word je afhankelijk van twee systemen die, vooral voor ouderen zoals ik, ingewikkeld in het gebruik zijn en bovendien dikwijls storingen vertonen. Het wordt onmogelijk kaartjes zonder datum te kopen, die je op de dag van gebruik kan afstempelen. Van zulke kaartjes kan je er een aantal tegelijk tevoren kopen; dat beschermt je tegen de onbegrijpelijke OV-chipkaart en slecht werkende automaten. De NS liet ook weten dat de papieren voordeelurenkaartjes helemaal verdwijnen. Dat maakt de ramp nog groter, want juist ouderen reizen vaak in de voordeeluren."

"Binnenkort wordt het papieren treinkaartje afgeschaft. Voor mensen met een kortingskaart, zoals ik, lijkt dat op zich geen probleem, die hebben al een OV-chipkaart. Nu blijkt echter dat wanneer je reis vóór 9.00 uur 's ochtends begint, maar pas daarna eindigt, je de volle prijs moet betalen. Als je binnenkort om half 9 de trein neemt van Nijmegen naar Groningen, betaal je dus het volle pond, terwijl je momenteel nog twee kaartjes kunt kopen; één tot bijvoorbeeld Dieren en één van Dieren tot Groningen. Dit betekent dus dat de kortingskaart dankzij de OV-chipkaart minder gunstig is geworden, terwijl de reiziger er niet op achteruit mocht gaan door de invoering van de OV-chipkaart."

Het nadeel van het afschaffen van de papieren kaartjes met 40 procent korting is onder andere dat je je reis niet meer kunt verdelen in een deel voor 9.00 uur (vol tarief) en een deel na 9.00 uur (met korting). Dit heeft ook gevolgen voor wie gebruik wil maken van de samenreiskorting. Een reiziger met een voordeelurenkaart mag drie reizigers meenemen met 40 procent korting. Dat blijft straks ook nog mogelijk, maar deze drie mensen moeten dan een eigen chipkaart hebben, waarop zij bij de kaartautomaat het 'samenreisproduct' moeten opladen. Het samenreisproduct geldt voor één reis: bij een heen- en terugreis moet het product telkens opnieuw voor aanvang van de reis worden geladen. De meereizende moet wel € 10 saldo op zijn kaart hebben staan om te kunnen inchecken. Dit is het instaptarief dat geldt voor iedereen die met korting reist met een OV-chipkaart. Meereizen met korting via de OV-chipkaart kan voorlopig alleen bij NS. NS is in gesprek met de andere vervoerders en verwacht dat dit in het voorjaar van 2013 geregeld is.

Het OV loket verwacht dat, wanneer het papieren kortingskaartje voor reizigers met een voordeelurenabonnement voor reizigers geen geldig vervoerbewijs meer is, het aantal klachten zal toenemen.

7. Aanbevelingen

Het OV loket doet in elke kwartaalrapportage aanbevelingen aan vervoerders en aan hun opdrachtgevers, de concessieverlenende overheden. Deze aanbevelingen zijn gericht op verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en vloeien rechtstreeks voort uit de klachten van reizigers en uit de problemen die wij signaleren.

In het algemeen signaleert het OV loket dat overheden en OV-bedrijven hun burgers/klanten nog te weinig centraal stellen en vaak geen oplossing hebben voor problemen die voortkomen uit de sterke versnippering van het openbaar vervoer in Nederland. Het OV loket vindt dat overheden en OV-bedrijven meer aandacht moeten besteden aan afstemming tussen regio's en tussen vervoerders. Reizigers die concessiegrenzen overschrijden worden vaak geconfronteerd met uiteenlopende prijzen en serviceniveaus.

Op grond van de klachten uit de laatste maanden van 2012 doet het OV loket daarnaast de volgende specifieke aanbevelingen.

1. Het is onwenselijk dat reizigers als gevolg van de afschaffing van het landelijke sterabonnement met zulke grote kostenstijgingen geconfronteerd worden. Daar staat immers geen andere vervoersprestatie tegenover. Het is noodzakelijk dat bij het invoeren van nieuwe abonnementen de financiële gevolgen voor reizigers beter worden doorgerekend en in de besluitvorming betrokken worden.

2. Voor groepen reizigers die zwaar getroffen zijn door de afschaffing van het landelijke sterabonnement moeten compenserende maatregelen genomen worden. Er is inmiddels een tegemoetkoming afgesproken voor scholieren in de regio's Hoekschewaard, Goeree-Overflakkee en Drechtsteden. Er zijn in de provincie Zuid-Holland plannen voor een ruimere tegemoetkoming, die voor de hele provincie en ook voor forenzen zou moeten gelden. Ook in andere regio's zouden vervoerders en decentrale overheden de prijsstijgingen in kaart moeten brengen en compensatie-regelingen moeten aanbieden. Verder is het wenselijk trajectabonnementen in te voeren in regio's waar de sterzones volledig zijn afgeschaft.

3. Het is dringend noodzakelijk orde te scheppen en vereenvoudiging aan te brengen in het woud van OV-abonnementen, kortingsproducten en dagkaarten. We kennen inmiddels tientallen soorten abonnementen. Er zijn teveel producten, een duidelijk gevolg van structureel gebrek aan samenwerking.

4. Voor reizigers op lijn 195/295 (Rotterdam-Utrecht via Krimpen aan den IJssel en IJsselstein) zou er een goed abonnement moeten komen. Deze lijn overschrijdt een concessiegrens en wordt verzorgd door Arriva en Connexxion. Reizigers met een abonnement van Arriva kunnen niet terecht in de bus van Connexxion. Dit probleem mag niet op het bordje van de reiziger worden gelegd, maar moet zo snel mogelijk

worden opgelost. Die oplossing zou betrekkelijk eenvoudig kunnen zijn: een trajectabonnement dat bij meerdere vervoerders geldig is.

5. Het is wenselijk dat reizigers die dat willen de mogelijkheid houden om papieren kaartjes met korting aan te schaffen, ook houders van een voordeelurenabonnement. Dit geldt zeker nu de papieren kortingskaartjes nog steeds bij de kaartautomaten op stations verkrijgbaar zijn en er geen alternatief bestaat voor reizigers die nu twee kaartjes kopen, één voor een traject voor 9.00 uur zonder korting en één voor het traject na negen uur met korting.

6. Er moet zo snel mogelijk weer een snelle, betrouwbare en betaalbare verbinding komen tussen Amsterdam, Den Haag en Brussel. Het is bovendien voor reizigers essentieel dat voor zo'n trein geen plicht tot reserveren bestaat.

7. Als er een Nationaal OV Beraad komt, zouden (grensoverschrijdende) klachten van reizigers daar ook een plek moeten krijgen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen aan de hand van het bespreken van de kwartaalrapportages van het OV loket. Op die manier blijft de reiziger in beeld.

Cijfers 1 oktober tot en met 31 december 2012

In het vierde kwartaal van 2012 zijn bij het OV loket in totaal 2321 klachten binnengekomen. Dit zijn flink wat meer dan het vorige kwartaal toen er 1.160 klachten werden ingediend bij het OV loket. Ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2011 is ook sprake van een flinke stijging. Toen kwamen er 1.647 klachten binnen bij het OV loket. De stijging wordt vooral veroorzaakt door klachten over de nieuwe dienstregeling (518) die traditioneel de tweede week van december ingaat. Daarnaast leverde de afschaffing van de landelijke sterabonnementen per 1 januari en de tariefstijging voor sommige nieuwe abonnementsvormen veel klachten op (328).

Tabel 1: Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	17	8	16	*41*	1,8
Dienstregeling	83	134	301	*518*	22,3
Dienstuitvoering	183	138	283	*604*	26,0
Informatievoorziening	25	29	22	*76*	3,3
Personeel	11	6	6	*23*	1,0
Station- en haltevoorziening	25	21	27	*73*	3,1
Veiligheid en overlast	11	11	19	*41*	1,8
Vervoermiddel	22	8	8	*38*	1,6
Vervoersbewijs	264	312	331	*907*	39,1
Totaal	*641*	*667*	*1.013*	*2.321*	100,0

Van de 2321 klachten die in het vierde kwartaal bij het OV loket zijn ingediend, vallen er 908 in de categorie Vervoerbewijs. Dit betreft onder andere klachten over tariefsverhogingen en klachten over de OV-chipkaart. De categorie Dienstuitvoering met o.a. aandacht voor vertragingen en capaciteitsproblemen scoort hoog dit kwartaal. Een deel van deze klachtenstijging is terug te voeren op de nieuwe dienstregeling. Zo komt het voor dat in een nieuwe dienstregeling in het begin te korte treinen worden ingezet. Ook zijn er in het streekvervoer in bepaalde regio's buslijnen geschrapt, waardoor andere lijnen meer passagiers trekken. Het aantal klachten in de categorie Dienstregeling is dit kwartaal logischerwijs hoger dan in de andere kwartalen in verband met de invoering van de nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer per 9 december 2012. In oktober ontvingen we 22 klachten in de categorie Vervoermiddel. Dit is meer dan gemiddeld. De klachten zijn divers en hebben o.a. te maken met afgesloten of ontbrekende toiletten in de trein, defecte in- en uitcheckapparatuur in de bus, slecht verstaanbare omroepberichten in een sprinter.

Tabel 2: Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
Aquabus	0	1	0	1	0,0
Arriva	23	34	223	280	11,2
Breng	4	3	20	27	1,1
Connexxion	43	36	62	141	5,7
EBS Public Transportation	1	2	5	8	0,3
GVB	12	13	13	38	1,5
GVU	2	5	7	14	0,6
Hermes	2	3	1	6	0,2
HTM	10	8	9	27	1,1
Klantenservice OV-chipkaart	95	73	51	219	8,8
Nederlandse Spoorwegen	355	380	520	1.255	50,4
NS Fiets	0	1	0	1	0,0
NS Hispeed	41	67	84	192	7,7
OV 9292	6	5	4	15	0,6
OV-fiets en NS-Scooter	0	3	4	7	0,3
ProRail	0	0	1	1	0,0
Qbuzz	7	12	19	38	1,5
RET	19	17	12	48	1,9
Syntus	21	20	15	56	2,2
Veolia Transport Nederland	54	30	32	116	4,7
Totaal	695	713	1.082	2.490	100,0

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

Er is vooral een klachtentoename te zien bij de vervoerders met een nieuwe concessie, zoals Arriva, Breng en Connexxion.
Het aantal klachten over NS Hispeed is hoog. Dit heeft te maken met de afschaffing van de Beneluxtrein en de problemen met de Fyra die vanaf 9 december rijdt tussen Amsterdam en Brussel. De klachten betreffen vooral de vertragingen, de hogere prijs en de reserveringsplicht.

Arriva gaf met name in de laatste maand van het jaar een klachtengroei te zien. Dit betreft klachten over afschaffing van het sterabonnement en de hoge tarieven voor de nieuwe abonnementen in de regio Hoekse Waard en Goeree Overflakkee. Ook de opstart van de nieuwe dienstregeling in en om Leiden leverde veel klachten op.

Klantenservice OV-chipkaart liet 219 klachten noteren dit kwartaal. Vorig kwartaal waren het er 177. Wel is er gedurende het kwartaal een dalende lijn te zien. Er wordt vooral geklaagd over problemen rond het proces van de aanvraag van een nieuwe kaart en over de duurzaamheid van de OV-chipkaart.

Ten opzichte van het vorige kwartaal is er een verdubbeling van het aantal klachten bij de NS. Dit heeft vooral te maken met de nieuwe dienstregeling, vertragingen en volle treinen. Ook ontving het OV loket veel klachten van houders van de voordeelurenkaart over de aangekondigde afschaffing van het papieren treinkaartje.

Tabel 3: Categorie vs vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
Aquabus	0	0	0	0	0	0	1	0	0	*1*	*0,0*
Arriva	6	70	56	2	1	8	3	1	133	*280*	*11,2*
Breng	0	5	8	1	0	0	0	0	13	*27*	*1,1*
Connexxion	4	40	20	2	2	8	1	1	63	*141*	*5,7*
EBS Public Transportation	0	0	4	0	0	1	0	0	3	*8*	*0,3*
GVB	0	2	5	1	2	2	1	1	24	*38*	*1,5*
GVU	0	3	6	0	0	0	1	0	4	*14*	*0,6*
HTM	9	1	1	0	2	0	0	1	13	*27*	*1,1*
Hermes	0	2	2	0	0	0	0	0	2	*6*	*0,2*
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	1	17	0	0	1	0	200	*219*	*8,8*
NS Fiets	0	0	0	1	0	0	0	0	0	*1*	*0,0*
NS Hispeed	0	124	26	15	1	1	1	2	22	*192*	*7,7*
Nederlandse Spoorwegen	14	255	441	27	10	51	26	26	405	*1.255*	*50,4*
OV 9292	0	1	1	11	0	0	0	0	2	*15*	*0,6*
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	0	0	0	1	0	0	6	*7*	*0,3*
ProRail	0	0	0	0	0	0	1	0	0	*1*	*0,0*
Qbuzz	1	14	4	0	0	0	0	0	19	*38*	*1,5*
RET	3	7	5	2	1	4	1	0	25	*48*	*1,9*
Syntus	0	9	9	1	1	4	1	4	27	*56*	*2,2*
Veolia Transport Nederland	5	11	29	2	3	2	3	2	59	*116*	*4,7*
Totaal	*42*	*544*	*618*	*82*	*23*	*82*	*41*	*38*	*1.020*	*2.490*	*100,0*

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

Het hoge aantal klachten over de NS in de categorie vervoersbewijs heeft te maken met de afschaffing van het papieren kaartje voor een deel van de reizigers, in- en uitcheckproblemen, tariefhoogte, aanvragen en opladen van reisproducten/abonnementen. Er kwamen bijna 200 klachten binnen in de categorie Dienstuitvoering over capaciteitsproblemen. Met name over de trajecten Amsterdam naar Schagen en Hoorn, Hilversum – Amsterdam, Almere –Buiten naar Amsterdam (Almere Buiten was eerst intercity-station en vanaf 9 december 2012 niet meer), Zwolle - Groningen/Leeuwarden. Daarnaast ontvingen wij ruim 70 klachten over vertragingen en aansluitingen.

Arriva en Connexxion scoren hoog in de categorie vervoersbewijs. Dit heeft te maken met het verdwijnen van de landelijke sterabonnementen en de invoering van nieuwe abonnementen onder andere in Zuid-Holland.

NS Hispeed liet veel klachten noteren in de categorie dienstregeling in verband met de start van de Fyra per 9 december 2012.

Tabel 4: Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

NB: Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal, omdat aan één klacht meerdere trefwoorden en vervoerders kunnen worden toegekend.

Het grootste deel van de klachten die het OV loket ontvangt, betreft de categorie ‘vervoersbewijs’. In het vierde kwartaal ging het om ruim 900 klachten (39% van het totale aantal klachten), waar we in het derde kwartaal 493 klachten noteerden. Dit is een forse stijging. In deze categorie worden alle klachten opgenomen die te maken hebben met tariefhoogte, abonnementen, restitutie. De meeste klachten over de OV-chipkaart worden ook onder deze categorie ingeboekt, zoals opladen van de kaart, in- en uitchecken en duurzaamheid van de kaart.

De volgende trefwoorden scoorden hoog:
- tariefhoogte (387 klachten tov 111 derde kwartaal)
Dit heeft vooral te maken met de afschaffing van de landelijke sterabonnementen. Arriva scoort hoog in dit overzicht. In Zuid-Holland zijn geen regionale sterabonnementen meer verkrijgbaar. De vervangende kortingsabonnementen vallen vooral voor ouders met schoolgaande kinderen en forensen duurder uit.
De NS scoort met 158 klachten ook hoog. Reizigers klagen over de aangekondigde afschaffing van de papieren kaartjes, waardoor ze als abonnementhouder niet meer hun reis kunnen opsplitsen in een deel voor en een deel na 09.00 uur. Ook zien zij de kosten stijgen vanwege het dubbele opstaptarief als ze met twee vervoerders reizen en over het verdwijnen van de papieren dagkaart. Ook reizigers met de Hanzelijn, die van de bus moesten overstappen op de trein, klagen over hogere kosten.
- restitutie (297 klachten tov 192 derde kwartaal)
Dit betreft het terugvragen van saldo als men is vergeten uit te checken, maar ook het terugvragen van misgelopen korting als de OV-chipkaart kapot gaat.

- aanschaf van de kaart (214 klachten tov 109 derde kwartaal)
Deze klachten betreffen het proces van het aanschaffen van een OV-chipkaart, de aankoop van een abonnement, de levertijd van de kaart, problemen met koppeling van (studenten)reisrecht/abonnement op de OV-chipkaart.
- Klantenservice (148 klachten tov 99 derde kwartaal).
De meeste klachten betreffen de Klantenservice OV-chipkaart en de klantenservice van de Nederlandse Spoorwegen. Het gaat hierbij o.a. om het doorverwijzen naar andere afdelingen of andere organisaties, toezeggingen die niet worden nagekomen, medewerkers die niet goed op de hoogte zijn en niet adequaat reageren op de klacht van de reiziger.
- In en uitchecken
Het hoge aantal klachten over in- en uitchecken voor Veolia heeft te maken met de onduidelijkheid rond het gebruik van de NS kortingabonnementen in de treinen van Veolia.

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten	Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	Blokkeren/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Enkel/retour	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Overgangsregeling	Reizen in groepsverband	Reserveringskosten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	Totaal
Arriva	64	6		15				17	25	6	1	3	7			3	3		1	1		13	107		1	1	274
Breng	3							1	4	1			2									3	7				21
Connexxion	8	1	1	3	1			3	30	8		4	1		1	7	1	6				28	25				128
EBS Public Transportation									3													1	2				6
GVB	2	1			1	1		3	12	3	1	4			1	1	2					14	9	1			56
GVU									3													2	1				6
HTM	3					1		1	8			2				1						8	3				27
Hermes				1		1			1													2					5
Klantenservice OV-chipkaart	62	1	10	1	21	84		6	2	23	1	80		25		32	34	22				104				1	509
NS Hispeed	5								1	4	6	1	2		2						1	2	15		5		44
Nederlandse Spoorwegen	52	14	9	150	5	8	2	31	89	44	28	44	11	14	6	28	21	49				57	158	10	2	16	848
OV 9292								1	1	2													1				5
OV-fiets en NS-Scooter			2			1				1		4				1		2				1					12
Qbuzz	3	1				4		4	5	2			1	2	1		3					6	5				37
RET	6	1	1	1	1			1	12	1		2	1			3	1	1				14	7				53
Syntus	4	3		6				1	10		1		2	1	1	2	1					6	17				55
Veolia Transport Nederland	2	3		7		1		5	39	6		4	4	1		3		1				36	30	1		2	145
Totaal	214	31	23	184	29	101	2	74	245	101	38	148	31	43	12	81	66	81	1	1	1	297	387	12	8	20	2.231

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	6	3	0	*9*	*0,4*
	Stadsvervoer Utrecht	GVU	4	6	0	*10*	*0,5*
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	354	380	519	*1.253*	*57,6*
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	5	10	14	*29*	*1,3*
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	2	*2*	*0,1*
	HOV Groningen-Heerenveen-Emmeloord-Lelystad	Arriva	1	1	0	*2*	*0,1*
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	15	*15*	*0,7*
Provincie Flevoland	HOV Groningen-Heerenveen-Emmeloord-Lelystad	Arriva	1	1	0	*2*	*0,1*
	IJsselmond	Connexxion	2	6	24	*32*	*1,5*
	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	1	*1*	*0,0*
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	1	1	5	*7*	*0,3*
Provincie Flevoland - Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	1	*1*	*0,0*
Provincie Friesland	HOV Groningen-Heerenveen-Emmeloord-Lelystad	Arriva	1	1	0	*2*	*0,1*
	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	0	30	*30*	*1,4*
	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	7	15	*28*	*1,3*
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	1	1	3	*5*	*0,2*
	x Noord- en zuidwest Friesland	Connexxion	1	3	0	*4*	*0,2*
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	3	45	*50*	*2,3*
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	6	7	3	*16*	*0,7*
	Veluwe	Syntus	2	7	7	*16*	*0,7*
	x Treindienst Arnhem - Winterswijk - Zutphen	Syntus	10	5	4	*19*	*0,9*
	x Treindienst Arnhem-Tiel	Syntus	0	2	0	*2*	*0,1*
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	6	7	15	*28*	*1,3*
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	3	1	16	*20*	*0,9*
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	4	4	8	*16*	*0,7*

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
Provincie Limburg	x Spoorvervoer Nijmegen - Roermond, Maastricht Randwyck - Heerlen - Kerkrade	Veolia Transport Nederland	33	17	6	*56*	*2,6*
Provincie Limburg/Provincie Noord-Brabant	x Spoorvervoer Nijmegen - Roermond, Maastricht Randwyck - Heerlen - Kerkrade	Veolia Transport Nederland	33	17	6	*56*	*2,6*
Provincie Noord-Brabant	Meierij	Arriva	0	0	2	*2*	*0,1*
	Midden-Brabant	Veolia Transport Nederland	3	2	1	*6*	*0,3*
	West-Brabant	Veolia Transport Nederland	4	4	1	*9*	*0,4*
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	1	*2*	*0,1*
	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	2	*3*	*0,1*
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	1	1	*6*	*0,3*
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	6	24	*32*	*1,5*
	Midden-Overijssel	Syntus	4	0	2	*6*	*0,3*
	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	15	*15*	*0,7*
	x Treindienst Zwolle - Emmen	Nederlandse Spoorwegen	2	0	0	*2*	*0,1*
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	1	2	3	*6*	*0,3*
Provincie Zeeland	Fast Ferry Vlissingen-Breskens	Veolia Transport Nederland	1	0	0	*1*	*0,0*
	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	2	0	2	*4*	*0,2*
	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	4	0	0	*4*	*0,2*
	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia Transport Nederland	3	0	1	*4*	*0,2*
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	4	5	6	*15*	*0,7*
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	2	2	37	*41*	*1,9*
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	1	0	*1*	*0,0*
	Zuid-Holland Noord	Arriva	0	0	65	*65*	*3,0*
	x Duin- en Bollenstreek/Leiden, Midden-Holland/Rijnstreek	Connexxion	11	12	2	*25*	*1,1*
Regio Twente	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	2	4	4	*10*	*0,5*
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	2	2	6	*10*	*0,5*
	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	15	*15*	*0,7*
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	2	2	0	*4*	*0,2*

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	oktober	november	december	Totaal	%
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	4	2	2	*8*	*0,4*
	Haaglanden Stad	HTM	0	0	2	*2*	*0,1*
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	9	6	3	*18*	*0,8*
	Stadsbus Den Haag	HTM	2	3	2	*7*	*0,3*
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	6	6	*16*	*0,7*
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	12	14	12	*38*	*1,7*
	Waterland	EBS Public Transportation	1	2	4	*7*	*0,3*
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	1	1	1	*3*	*0,1*
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Hermes	4	5	17	*26*	*1,2*
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	3	2	8	*13*	*0,6*
	Concessie Fast Ferry - Hoek van Holland - Maasvlakte	RET	1	0	0	*1*	*0,0*
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	13	13	4	*30*	*1,4*
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	0	3	*3*	*0,1*
	x Randstadrail Rotterdam-Den Haag tot Pijnacker-Zuid	RET	1	0	0	*1*	*0,0*
	x Rotterdam bus streek overig	Qbuzz	1	3	0	*4*	*0,2*

Tabel 5 geeft een overzicht van de klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden meerdere keren genoemd, omdat bepaalde concessies onder twee of meerdere concessieverleners thuishoren. Dit geldt o.a. voor concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe). De concessies die per 9 december 2012 in andere handen zijn overgegaan, staan aangegeven met een x voor de concessienaam.

Het aandeel in de totale klachten van de concessie Hoofdrailnet, die uitgevoerd wordt door de NS is met 57,6% vergelijkbaar met vorige kwartalen.

Opvallende zaken in dit overzicht zijn:

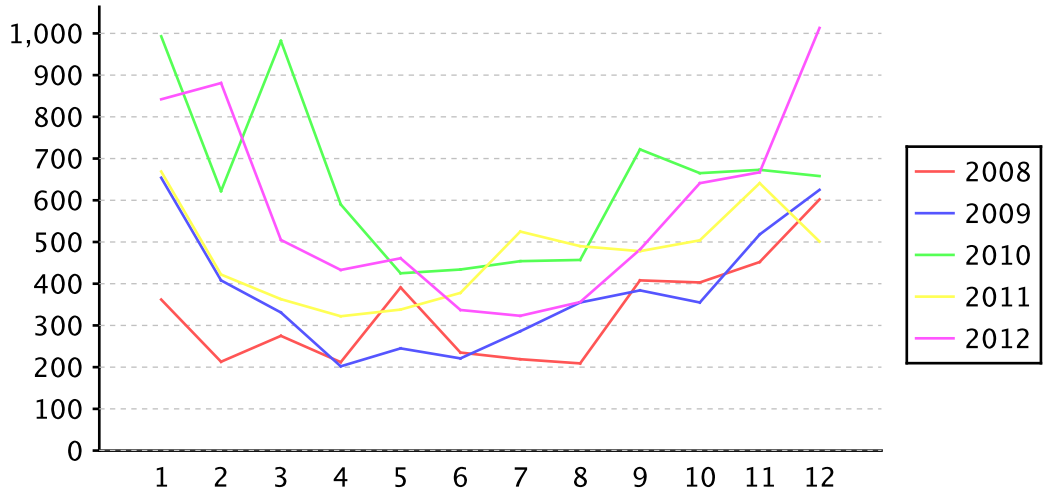
In de concessie IJsselmond inclusief HOV Lelystad - Emmeloord komen veel klachten voor over het schrappen van de buslijn Lelystad - Zwolle nadat de Hanzelijn is gaan rijden. De trein is niet voor iedereen een goed alternatief.

De concessie Noord- en Zuidwest Friesland, waar vanaf 9 december Arriva de concessie heeft overgenomen van Connexxion, laat vooral in december een klachtenstijging zien in verband met de uitgedunde dienstregeling.

Vanuit de concessies Hoeksche Waard - Goeree Overflakkee en de DAV(Drechtsteden) ontvangen wij veel klachten naar aanleiding van de afschaffing van de landelijke sterabonnementen en prijsstijgingen van de nieuwe abonnementen

In 2012 heeft het OV loket in totaal 6.937 unieke klachten ontvangen. In de jaren 2009 en 2010 en 2011 waren dit er respectievelijk 4.683, 7.647 en 5.617. Het hoge aantal klachten in 2010 is te verklaren door de grote problemen van destijds rond de OV-chipkaart voor studenten en het winterweer. Van de 6.937 klachten uit 2012 hadden er 3.484 (50 %) betrekking op de OV-chipkaart. In 2011 ging nog 55 % van de klachten over de OV-chipkaart.
De maand december vormt een record met ruim 1000 klachten in één maand. Dit heeft vooral te maken met de afschaffing van de landelijke sterabonnementen per 1 januari en de nieuwe dienstregelingen die per 9 december ingingen.

Grafiek 1: Verloop van het aantal klachten per maand in 2008 t/m 2012



In het eerste kwartaal van 2012 zijn er veel klachten over tariefsverhogingen per 1 januari in o.a. de regio Amsterdam, waar de periode van 5 jaar tariefrust afliep. Het omzetten van sterabonnementen van een papieren naar een digitaal product levert ook veel klachten op. Eén van de problemen is de onderlinge uitwisselbaarheid, wanneer je met twee vervoerders reist waarvan de één al is overgestapt op een verchipt abonnement en de ander nog niet.

In het tweede kwartaal houden de klachten over de sterabonnementen aan. Er is meer samenwerking nodig tussen vervoerders en overheden onderling, schrijft het OV loket in de kwartaalrapportage. Er is sprake van veel onduidelijkheid voor de reizigers. In- en uitchecken levert veel klachten op, o.a. in de situatie waarbij in-en uitcheckpalen van meerdere vervoerders op een station staan. Ook zijn er in het tweede kwartaal problemen in de afstemming tussen NS en de Klantenservice OV-chipkaart over het verlengen van het voordeelurenabonnement. NS benadert haar klanten omdat hun OV-chipkaart vervangen moet worden, maar sommige reizigers krijgen een zelfde brief van Klantenservice OV-chipkaart, wat tot verwarring leidt.

In het derde kwartaal zijn er veel klachten over vertragingen en volle treinen. Daarnaast valt bij de start van het nieuwe collegejaar ook een stijging in het aantal klachten van studenten te zien, die reizen met een OV-chipkaart met studentenreisproduct.

Het vierde kwartaal geeft een flinke klachtentoename te zien. De afschaffing per 1 januari 2013 van de landelijke sterabonnementen werpt zijn schaduw vooruit en leidt tot veel klachten. In sommige regio’s wordt gekozen voor een systeem van afrekenen per kilometer in plaats van per zones. Dat, soms gecombineerd met een nieuwe vervoerder in een bepaald concessiegebied, veroorzaakt in bepaalde regio’s flinke prijsstijgingen voor de abonnementen. Met name vanuit de regio Zuid-Holland, de concessiegebieden Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee en de Drechtsteden, ontvangt het OV loket veel klachten. Daarnaast leiden de wijzigingen in de dienstregelingen per 9 december, de afschaffing van de Benelux-trein en de matige prestaties van de Fyra tot een flinke klachtentoename in december. Met ruim 1000 klachten wordt deze maand een klachtenrecord bereikt.

Tabel 1: Klachten per categorie en per maand

Per categorie per maand	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	26	30	15	19	14	20	7	15	21	17	8	16	*208*	3,0
Dienstregeling	85	49	25	14	22	14	24	33	32	83	134	301	*816*	11,8
Dienstuitvoering	143	210	115	64	84	59	75	69	170	183	138	283	*1.593*	23,0
Informatievoorziening	41	40	18	30	24	16	22	22	19	25	29	22	*308*	4,4
Personeel	16	14	12	6	18	9	11	11	7	11	6	6	*127*	1,8
Station- en haltevoorziening	35	51	25	23	21	22	17	14	23	25	21	27	*304*	4,4
Veiligheid en overlast	18	21	7	12	8	13	11	11	17	11	11	19	*159*	2,3
Vervoermiddel	16	17	11	12	14	9	11	12	15	22	8	8	*155*	2,2
Vervoersbewijs	462	449	276	253	256	175	145	169	178	264	312	331	*3.270*	47,1
Totaal	*842*	*881*	*504*	*433*	*461*	*337*	*323*	*356*	*482*	*641*	*667*	*1.013*	*6.940*	100,0

De meeste klachten in 2012 zijn binnengekomen in de categorie Vervoersbewijs. Dit zijn klachten die te maken hebben met de OV-chipkaart, papieren kaartjes en abonnementen. Ook klachten over tariefstijgingen vallen onder deze categorie. In tabel 4, verderop in deze rapportage, wordt de categorie Vervoersbewijs verder uitgesplitst.

De klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan over vertragingen en uitval van treinen, bussen, metro's en trams. Ten opzichte van vorig jaar, toen we in deze categorie 931 klachten ontvingen, is dit een enorme groei. De maand februari springt eruit vanwege het winterweer en de gevolgen voor de dienstuitvoering. Ook in december is het klachtenaantal hoog. Dit is vooral te wijten aan de problemen rond vertragingen en uitval van de Fyra en het winterweer.

De categorie Dienstregeling telt dit jaar ook meer klachten dan in 2011: 817 t.o.v. 318. Er zijn dit jaar ingrijpende wijzigingen in de nieuwe dienstregeling. Een aantal voorbeelden: het verdwijnen van Almere-Buiten als Intercity station, het verdwijnen van busverbindingen n.a.v. de introductie van de Hanzelijn, het verdwijnen van buslijnen in Friesland, nadat Arriva het vervoer in dit gebied overneemt van Connexxion. Ook de slechte start van Arriva in Zuid-Holland, de Achterhoek en op de Vechtdallijnen en het feit dat de Fyra op het traject Amsterdam –Brussel regeringshoofdstad Den Haag niet aandoet leidt tot een klachtengroei.

Tabel 2: Klachten per vervoerder per maand

Maand / Vervoerder	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal	%
Aquabus	1										1		2	0,0
Arriva	55	42	17	17	18	10	18	25	25	23	34	223	507	6,7
Breng	7	3	3	1	4	1	1	1	3	4	3	20	51	0,7
Connexxion	118	96	46	44	44	40	30	30	41	43	36	62	630	8,3
EBS Public Transportation	13	17	4	4	5	2	2	1	9	1	2	5	65	0,9
Fastferry	1												1	0,0
GVB	62	34	23	22	27	16	25	16	18	12	13	13	281	3,7
GVU	2	3	6	4	1	5	2		1	2	5	7	38	0,5
Hermes	4	5		1	6	1	1	3	2	2	3	1	29	0,4
HTM	22	14	8	10	10	15	18	15	9	10	8	9	148	2,0
Klantenservice OV-chipkaart	155	223	132	112	99	62	54	58	66	95	73	51	1.180	15,5
Nederlandse Spoorwegen	315	410	210	184	187	150	145	175	245	355	380	520	3.276	43,2
NS Fiets	1	2	1		1			1			1		7	0,1
NS Hispeed	17	9	10	3	8	13	13	12	23	41	67	84	300	4,0
OV 9292	13	8	5	4	6	5	5	8	5	6	5	4	74	1,0
OV-fiets en NS-Scooter	2	1	4	1		2	2	1	6		3	4	26	0,3
ProRail		1	2			1	1					1	6	0,1
Qbuzz	35	13	7	11	25	9	9	3	9	7	12	19	159	2,1
RET	24	30	17	17	11	10	11	18	15	19	17	12	201	2,6
Syntus	41	28	18	10	17	13	9	9	10	21	20	15	211	2,8
Treintaxi		2		1									3	0,0
Veolia Transport Nederland	45	37	37	23	31	30	20	18	37	54	30	32	394	5,2
Totaal	933	978	550	469	500	385	366	394	524	695	713	1.082	7.589	100,0

NB: Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten. Aan één klacht kunnen meerdere vervoerders worden gekoppeld.
Uit bovenstaande tabel blijkt dat er in 2012 bij de meeste vervoerders een lichte klachtengroei is te zien vergeleken met vorig jaar. Bij de NS en NS Hispeed is de groei wat groter van 2248 naar 3275 (NS) en van 121 naar 300 (NS Hispeed, verantwoordelijk voor de Fyra). De groei van het aantal klachten bij Arriva is relatief hoog, van 344 in 2011 naar 506 klachten in 2012. Deze klachtengroei is vooral veroorzaakt doordat Arriva per 9 december een aantal concessiegebieden heeft overgenomen, Noord- en Zuidwest Friesland, Duin- en Bollenstreek, regio Arnhem – Nijmegen. Er zijn o.a. problemen met informatievoorziening, zoals bussen en haltes die kort na het ingaan van de nieuwe dienstregeling nog niet de juiste gegevens vermelden. Daarnaast is het overgaan op een andere abonnementsstructuur en daardoor kostenstijgingen een factor die het aantal klachten laat oplopen. Opvallend is de lichte klachtendaling voor Klantenservice OV-chipkaart van 1198 klachten in 2011 naar 1180 klachten in 2012. In 2011 zijn er bij Klantenservice OV-chipkaart veel problemen met OV-chipkaarten met studentenreisproduct.

Tabel 3: Klachten per vervoerder per categorie

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
Aquabus							1		1	*2*	*0,0*
Arriva	24	89	97	7	4	20	6	5	255	*507*	*6,7*
Breng		6	13	1		1		1	29	*51*	*0,7*
Connexxion	33	65	78	20	24	24	6	12	367	*629*	*8,3*
EBS Public Transportation		11	16	4		1			33	*65*	*0,9*
Fastferry									1	*1*	*0,0*
GVB	6	13	27	9	12	12	16	7	179	*281*	*3,7*
GVU		3	10		4	1	1	2	17	*38*	*0,5*
HTM	36	7	10	6	5	4	4	10	66	*148*	*2,0*
Hermes	1	4	6	1			1		16	*29*	*0,4*
Klantenservice OV-chipkaart			1	82	1		9		1.087	*1.180*	*15,6*
NS Fiets				1		5			1	*7*	*0,1*
NS Hispeed	2	136	70	33	1	5	1	11	41	*300*	*4,0*
Nederlandse Spoorwegen	63	445	1.132	100	48	199	101	91	1.097	*3.276*	*43,2*
OV 9292		1	2	66					5	*74*	*1,0*
OV-fiets en NS-Scooter			1			9			16	*26*	*0,3*
ProRail			1		1	3	1			*6*	*0,1*
Qbuzz	3	33	18	9	4		3	1	88	*159*	*2,1*
RET	18	15	16	3	8	17	5		119	*201*	*2,6*
Syntus	1	14	40	6	3	9	3	6	129	*211*	*2,8*
Treintaxi			2						1	*3*	*0,0*
Veolia Transport Nederland	23	24	83	13	15	13	5	6	212	*394*	*5,2*
Totaal	*210*	*866*	*1.623*	*361*	*130*	*323*	*163*	*152*	*3.760*	*7.588*	*100,0*

NB: Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten. Aan één klacht kunnen meerdere vervoerders worden gekoppeld.
Klantenservice OV-Chipkaart scoort in 2011 1198 klachten en in 2012 1180 klachten. Dit is een goed resultaat gezien het feit dat het aantal gebruikers van de OV-chipkaart gestegen is.
HTM lijkt een actief boetebeleid te voeren gezien het relatief grote aantal klachten hierover. Vergeleken met vorig jaar wordt er over de hele linie minder geklaagd over boetebeleid.
Het hoge aantal klachten over dienstuitvoering voor de NS heeft te maken met o.a. aangepaste dienstregelingen, volle treinen etc. De vertragingen/uitval van de Fyra vallen hier niet onder, want die worden toegerekend aan NS Hispeed.

Tabel 4: Klachten categorie vervoersbewijs versus vervoerder

Tabel 4 geeft een overzicht van klachten die door het OV loket geregistreerd zijn binnen de categorie ‘vervoersbewijs’. Het gaat hierbij om de categorie met het grootste aantal klachten.

De meeste klachten hebben betrekking op restitutie van reissaldo. Het gaat hierbij om problemen bij het terugvragen van geld bij vergeten uit te checken of wanneer de uitcheckpalen defect zijn. Een andere categorie betreft het terugvragen van gemaakte kosten, wanneer iemand geen gebruik kan maken van zijn abonnement bij een defecte kaart.

Daarnaast is er dit jaar een belangrijke rol weggelegd voor klachten over de tariefhoogte. Dit heeft vooral te maken met het afschaffen van de landelijke sterabonnementen. Tegen het eind van het jaar merken veel mensen dat de vervangende abonnementen vaak duurder zijn. Problemen met in- en uitchecken blijft een belangrijke klachtenbron, evenals de aanschaf c.q. het aanvragen van een OV-chipkaart, o.a. door studenten. Tenslotte zien wij een groei in de categorie vervoersbewijs van de klachten over de klantenservices van vervoerders en Klantenservice OV-chipkaart, van 470 naar 648. Reizigers klagen dat zij verkeerde en/of onduidelijk informatie krijgen.

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten	Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Enkel/retour	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Overgangsregeling	Reizen in groepsverband	Reserveringskosten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	overig	Totaal
Aquabus																									1					1
Arriva	88	31	1	21		1	6			36	59	25	2	14	15	1		16	12	3	1	1		36	160	1	2	2		534
Breng	5	5		1		1	3	1		4	7	3		2	3	1		2	1					9	12					60
Connexxion	59	24	4	17		6	27	1		18	146	38		34	9	7	2	35	28	13		1		148	118	1				736
EBS Public Transportation		1					1			2	20			5	1		1			2				14	11					58
Fastferry											1														1					2
GVB	14	5	5	4		6	6			6	64	16	3	16	1	2	4	4	16	6				67	76	1				322
GVU	3	1									11													6	4					25
HTM	8	3		4			6			3	37	3		4		4	1	3	1					31	20	1				129
Hermes	1			2			3			1	6	1		2	1	1	1		2					9	5					35
Klantenservice OV-chipkaart	336	3	56	6		74	521			16	41	124	1	402	9	117	7	147	140	112		1	1	581	11	1		4		2.711
NS Fiets	1											1						1												3
NS Hispeed	9	1	1							3	1	9	6	4	2		3	1		1			2	11	22		11			87
Nederlandse Spoorwegen	179	53	25	180	2	13	66	4	2	82	228	153	46	123	43	46	29	102	59	203		2		200	344	12	6	33	1	2.236
OV 9292										1	1	5					1							1	3					12
OV-fiets en NS-Scooter	2		2				2				1	2		6		1		5		7	1			1						30
Qbuzz	13	2				1	10			8	23	8	1	6	2	2	2	13	11	2				26	37					167
RET	18	11	1	6	1	1	8		1	6	45	11	1	11	2	11	3	12	3	7		1		54	22	1				237
Syntus	22	19	1	11		2	1	1		9	56	12	2	9	5	2	3	9	3	3				50	50			1		271
Treintaxi										1							1													2
Veolia Transport Nederland	10	12		14			6	2		19	91	23	2	10	16	5	1	10	4	5			1	85	117	2		2		437
Totaal	768	171	96	266	3	105	666	9	3	215	838	434	64	648	109	200	59	360	280	364	2	6	4	1.329	1.014	20	19	42	1	8.095

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	9	17	2	6	3	6	6	5	9	6	3		72
	Stadsvervoer Utrecht	GVU	9	6	6	5	2	5	3		1	4	6		47
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	315	410	182	183	188	149	140	172	241	354	380	519	3.233
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	32	10	3	7	23	5	5	3	8	5	10	14	125
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva			2									2	4
	HOV Groningen-Heerenveen-Emmeloord-Lelystad	Arriva	4	1						1	2	1	1		10
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva												15	15
Provincie Flevoland	HOV Groningen-Heerenveen-Emmeloord-Lelystad	Arriva	4	1						1	2	1	1		10
	IJsselmond	Connexxion	19	8	2			1	3	1	4	2	6	24	70
	Stadsvervoer Lelystad	Arriva					1			1				1	3
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	1	5	1	1	8	3	4	2	1	1	1	5	33
Provincie Flevoland - Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva					1			1				1	3
Provincie Friesland	HOV Groningen-Heerenveen-Emmeloord-Lelystad	Arriva	4	1						1	2	1	1		10
	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	9	5	3	1	2	1	2	1	2			30	56
	Noordelijke treindiensten	Arriva	21	21	2	3	4	4	5	5	12	6	7	15	105
	Vlieland	Arriva							1						1
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz		2	1			1	2	1	1	1	1	3	13
	x Noord- en zuidwest Friesland	Connexxion										1	3		4
	x Stadsvervoer Leeuwarden	Connexxion		1											1
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	5	4	5	3	2	1	2	2	3	2	3	45	77
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	2	5	1	4	2	4	1	3	1	6	7	3	39
	Veluwe	Syntus	10	5	3	3	7	4	2	4	3	2	7	7	57
	x Treindienst Arnhem - Winterswijk - Zutphen	Syntus	7	13	4	4	4	3	2	3	5	10	5	4	64
	x Treindienst Arnhem-Tiel	Syntus	2		1		1						2		6
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	21	21	2	3	4	4	5	5	12	6	7	15	105
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	4	3	7	6	1	6	3	3	2	3	1	16	55
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	4	7	8	1	3	4	2	1	2	4	4	8	48

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
Provincie Limburg	x Spoorvervoer Nijmegen - Roermond, Maastricht Randwyck - Heerlen - Kerkrade	Veolia Transport Nederland	15	11	5	11	12	11	9	8	19	33	17	6	157
Provincie Limburg/Provincie Noord-Brabant	x Spoorvervoer Nijmegen - Roermond, Maastricht Randwyck - Heerlen - Kerkrade	Veolia Transport Nederland	15	11	5	11	12	11	9	8	19	33	17	6	157
Provincie Noord-Brabant	HOV Breda - Oosterhout - Utrecht	Veolia Transport Nederland		2	2		1								5
	Meierij	Arriva	3	2		1	1		1	1	1			2	12
	Midden-Brabant	Veolia Transport Nederland	6	6	3	1	4	1	1	2	6	3	2	1	36
	Oost-Brabant	Arriva	3	3		2	2	1		2	1				14
	West-Brabant	Veolia Transport Nederland	14	4	4		5	4		2	2	4	4	1	44
Provincie Noord-Holland	Fast Flying Ferries IJmuiden-Amsterdam	Connexxion	2		5										7
	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion		4	2		2		3		1		1	1	14
	Haarlem-IJmond	Connexxion	7	7		5	1	2		3	1		1	2	29
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	6	7			2	1	1	2	5	4	1	1	30
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	19	8	2			1	3	1	4	2	6	24	70
	Midden-Overijssel	Syntus	14	8	3		4	2	4	1	1	4		2	43
	Vechtdallijnen	Arriva												15	15
	x Treindienst Zwolle - Emmen	Nederlandse Spoorwegen										2			2
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	4		4	1	2			2	2	1	2	3	21
Provincie Zeeland	Fast Ferry Vlissingen-Breskens	Veolia Transport Nederland				1	1					1			3
	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	1		2	2	1	1		1		2		2	12
	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	6				1				1	4			12
	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia Transport Nederland	2				1	1				3		1	8
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	8	6	3	6	5	2	3	4	2	4	5	6	54
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	10	4	1	1	3	1	4	4	2	2	2	37	71
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	1										1		2
	Zuid-Holland Noord	Arriva												65	65
	x Duin- en Bollenstreek/Leiden, Midden-Holland/Rijnstreek	Connexxion	16	8	1	3	3	3	4	8	6	11	12	2	77
Regio Twente	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	1		1	3	1	1			1	2	4	4	18

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
Regio Twente	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	5	6	1	1	2	3	1	1		2	2	6	30
	Vechtdallijnen	Arriva												15	15
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	4	5	1	1	8	2	1	3	2	2	2		31
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	4	3	2	3	3	3	5	1	3	4	2	2	35
	Haaglanden Stad	HTM												2	2
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	11	13	2	8	10	15	15	10	8	9	6	3	110
	Stadsbus Den Haag	HTM	10	5	7	2		2	5	7	4	2	3	2	49
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	9	7	3	3	4			2	7	4	6	6	51
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	65	34	21	21	27	14	25	14	18	12	14	12	277
	Waterland	EBS Public Transportation	13	16	4	4	5	2	2	1	9	1	2	4	63
	Zaanstreek	Connexxion	2	2		1	1		1						7
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	1	1	1	3		1	2		1	1	1	1	13
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Hermes	12	7	2	8	6	2	2	3	3	4	5	17	71
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	11	4	11	5	2	3	3	3	4	3	2	8	59
	Concessie Fast Ferry - Hoek van Holland - Maasvlakte	RET										1			1
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	8	22	4	13	8	4	6	12	11	13	13	4	118
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	4	2	1	2	1	7	2		1			3	23
	x Randstadrail Rotterdam-Den Haag tot Pijnacker-Zuid	RET	3	4	1	2		1	2	1		1			15
	x Rotterdam bus streek overig	Qbuzz	4	2	3	2	1	1	2			1	3		19

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 concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe). Concessiegebieden die per 9 december 2012 niet meer bestaan hebben een x voor de naam staan.

In het overzicht van de klachten per concessiegebied valt het hoge aantal klachten in de concessiegebieden Hoeksche Waard en Goeree Overflakkee en de DAV-regio (Drechtsteden) op. Deze groei vindt vooral plaats in december en heeft te maken met de afschaffing van de landelijke sterabonnementen in dit gebied en tariefstijgingen.

Het aantal klachten in concessiegebied Stadsvervoer Amsterdam is relatief hoog in vergelijking met de andere grote steden Rotterdam en Den Haag, al is het lastig vergelijken omdat in Rotterdam en Den Haag bus en rail in aparte concessies zijn ondergebracht.