



OV Ombudsman

**Kwartaalrapportage
1 oktober 2022 – 15 december 2022**

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Wegwijsfunctie.....	5
2. Bemiddelingsfunctie.....	6
3. Verzamel- en signaleringsfunctie	10
Klachten over NS	10
Klachtenprocedure bij fouten in NS Flex facturen.....	13
4. Aanbevelingen OV Ombudsman.....	15
Rectificatie:.....	17
Bijlage: tabellen (worden na 15 dec. gevuld)	18
Tabel 1. Klachten per categorie	18
Tabel 2. Klachten per vervoerder	19
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	20
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	21
Tabel 5. Klachten per concessie.....	22

Inleiding

Dit is de laatste kwartaalrapportage van OV Ombudsman. In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is onderzoek gedaan naar de opties voor de versterking van de onafhankelijke positie van het tweedelijns klachtenloket OV Ombudsman. Als resultaat daarvan zullen de taken van OV Ombudsman (en daarmee ook de subsidie vanuit IenW) per 1 januari 2023 overgaan naar de Geschillencommissie in Den Haag. Voor de reizigers betekent dit dat zij vanaf 1 januari 2023 met klachten waar ze met de vervoerder niet uitkomen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer van De Geschillencommissie terecht kunnen. De naam OV Ombudsman en de website www.ovombudsman.nl zullen verdwijnen. Om praktische redenen (doorgaans verschijnt een kwartaalrapportage in de maand na afloop van het kwartaal) zijn in deze rapportage gegevens tot en met 15 december verwerkt.

Ook in het laatste kwartaal van haar bestaan heeft OV Ombudsman de onderstaande drie functies uitgevoerd:

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

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

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

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

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

In het vierde kwartaal van 2022 ontving OV Ombudsman 1.444 klachten (stand tot 15 december). Het totaal aantal klachten is hoger dan het vorige kwartaal. Toen dienden 837 reizigers een klacht in bij OV Ombudsman. Vergeleken met hetzelfde kwartaal een jaar geleden is sprake van een klachtenstijging, van 530 naar 1.444 klachten.

Jaartal	Aantal klachten Q4	Aantal klachten Q1 t/m 4
2021	530	1.820
2022	1.444	3.294

1. Wegwijsfunctie

Eén van de taken van OV Ombudsman is om reizigers met een klacht de weg te wijzen. Voordat OV Ombudsman kan bemiddelen, moet de reiziger eerst een klacht indienen bij de betreffende vervoerder en het antwoord afwachten. Soms weten reizigers door de versnippering in het OV niet bij welke vervoerder ze een klacht moeten indienen. Ook verwijst OV Ombudsman de reiziger soms naar een andere partij zoals een gemeente (bijvoorbeeld bij verkeersoverlast van bussen) of naar de Nationale Ombudsman, als het gaat om een klacht over een overheidsorgaan. Ook andere adviezen aan reizigers, bijvoorbeeld over opladen van een OV-chipkaart, vallen onder de categorie wegwijsfunctie. Het advies kan ook inhouden dat de klager uitleg krijgt waarom OV Ombudsman niet kan bemiddelen.

In 346 van de in totaal 1.444 ingediende klachten (24%) was sprake van een verwijzing of een advies.

In de meeste klachten waarin een verwijzing plaatsvindt gaat het om reizigers die hun klacht nog niet bij het OV-bedrijf hebben ingediend. Voordat OV Ombudsman eventueel kan bemiddelen moet de reiziger een klachtenprocedure doorlopen bij het OV-bedrijf. Ook zijn mensen soms niet op de hoogte wie de vervoerder is achter namen als RRReis, R-Net of de Valleilijn. OV Ombudsman wijst deze reizigers dan de weg naar de juiste vervoerder.

2. Bemiddelingsfunctie

De tweede taak van OV Ombudsman is om te bemiddelen, wanneer de reiziger er niet uitkomt met het OV-bedrijf. In het vierde kwartaal van 2022 heeft OV Ombudsman 76 keer bemiddeld (5 % van de ingediende klachten). Dit percentage is iets lager dan in voorgaande kwartalen. Een reden hiervoor is dat de vele klachten over de dienstuitvoering niet of nauwelijks bemiddelbaar zijn. Van de 76 bemiddelingen zijn er 45 (59%) succesvol verlopen. Bij 13 klachten (17%) heeft de bemiddeling niet geleid tot resultaat.

Vervoerder	Succesvol afgehandeld	Onsuccesvol afgehandeld	Afgehandeld na bemiddeling	In behandeling	Totaal
9292	0	0	0	0	0
Arriva	0	0	0	1	1
Breng	0	0	0	0	0
Connexxion	1	1	0	1	3
EBS	0	0	0	2	2
GVB	1	0	0	0	1
Hermes	0	0	0	0	0
HTM	0	0	0	1	1
Keolis	4	0	0	1	5
KS OV-chipkaart	3	1	0	1	5
NS	30	11	3	6	50
NS International	2	0	0	2	4
OV Algemeen	1	0	0	0	1
Qbuzz	2	0	0	0	2
RET	1	0	0	0	1
U-OV	0	0	0	0	0
Totaal	45	13	3	15	76

* Cijfers tot en met 15 december 2022

Onderstaand vindt u enkele voorbeelden van geslaagde bemiddelingen.

Kafkaëske taferelen bij het beëindigen van een abonnement

Een klant van NS heeft een Dal Voordeel abonnement. Op een dag wil ze met de trein. Dan komt ze erachter dat haar OV-chipkaart is verlopen. Omdat ze niet veel reist besluit ze om dan ook maar haar abonnement op te zeggen. Eerst zoekt ze contact met NS via de chatfunctie op de website. Nadat ze haar gegevens heeft gedeeld met de medewerker via de chat krijgt ze geen reactie meer. Ze gaat bellen. Na een half uur vertelt een medewerker haar dat hij het abonnement niet kan beëindigen, omdat ze geen geldige OV-chipkaart meer heeft. Ze krijgt het advies om eerst haar oude kaart te laten blokkeren bij de Klantenservice OV- Chipkaart, dan terug te bellen en dan kan NS haar abonnement telefonisch stopzetten. Als ze dit advies heeft opgevolgd staat ze weer een half uur in de wacht en krijgt dan te horen dat ze op 1 november, als haar abonnement opnieuw in werking zou zijn, terug moet bellen om het weer opnieuw te beëindigen. Daarna kan ze proberen haar abonnementskosten terug te krijgen. Tegen deze tijd is mevrouw erg gefrustreerd geraakt en heeft ze het gevoel dat ze wordt tegengewerkt om haar abonnement beëindigen. Omdat ze er geen vertrouwen in heeft om er met NS uit te komen, neemt ze contact op met OV Ombudsman. Wij vragen NS om mee te werken aan een oplossing. Na een dag of vijf krijgt OV Ombudsman bericht dat NS het abonnement voor mevrouw heeft beëindigd.

Onterechte boete pas na bemiddeling ingetrokken

Een mevrouw heeft het saldo op haar OV-chipkaart aangevuld om hiermee te reizen. Ze staat vervolgens op de bus te wachten bij de halte Baltimoreplein in Almere Buiten. Ze stapt de bus binnen en checkt in om 15.11 uur. Bij de halte Almere Centrum stapt ze uit, maar er is iets met de apparatuur aan de hand waardoor ze niet kan uitchecken. Vervolgens wordt ze gecontroleerd en krijgt ze een boete. Dat is vreemd want ze was wel ingecheckt en had dus een geldig vervoerbewijs. Ze kan dat ook aantonen aan de hand van een transactieoverzicht. Daarom maakt ze bezwaar tegen de boete bij Keolis. Helaas wijst Keolis haar bezwaar af ondanks dat ze kan aantonen dat ze voor een ticket heeft betaald. Daarom zoekt ze contact met OV Ombudsman. Wij begrijpen ook niet waarom mevrouw een boete heeft gekregen en vragen Keolis om een toelichting. Zonder uitgebreide uitleg laat Keolis ons weten dat de boete wordt ingetrokken. Dat lijkt ons ook de enige juiste oplossing.

Coulance

OV Ombudsman werd benaderd door een medewerker van Vluchtelingenwerk namens een mevrouw uit Oekraïne die in september een NS Flex traject abonnement had afgesloten. Zij had ook automatisch opladen op haar OV-chipkaart staan. Tijdens het reizen bleek dat er toch saldo werd afgeschreven, terwijl ze een Flex abonnement had, waarbij je pas achteraf hoeft te betalen. Het zou gaan om een bedrag van ongeveer € 150,00 in de periode 22 september t/m 12 oktober. Mevrouw belde lang met de klantenservice van NS, maar dat leidde niet tot een oplossing. Mogelijk speelde de taalbarrière hierbij een rol.

Wij vroegen NS om deze zaak uit te zoeken en om mevrouw het te veel betaalde geld te restitueren. NS liet ons weten dat mevrouw op 12 september online met een persoonlijke OV-chipkaart (waarop Reizen op Saldo 2e klas + automatisch opladen was geladen) een NS Flex Dal Voordeel abonnement had aangeschaft. Helaas had mevrouw verzuimd om het NS Flex abonnement bij de kaartautomaat op te halen. Daardoor werd voor het reizen steeds saldo afgeschreven. Pas op 12 oktober 2022 is het NS Flex abonnement op de OV-chipkaart geladen en sindsdien gaat het goed. In principe is het de

eigen verantwoordelijk van de klant om het NS Flex abonnement op de OV-chipkaart te laden, maar uit coulance besloot NS om de te veel betaalde kosten (€ 157,56) terug te betalen.

Helaas lukt het OV Ombudsman niet altijd om succesvol te bemiddelen.

Aan huis gekluisterd door problemen op het spoor tussen Lelystad en Dronten

Een oudere mevrouw reist regelmatig met een rollator vanaf station Zwolle naar Almere – Muziekwijk met een sprinter van NS. Ze kan zonder ondersteuning zelf met haar rollator de trein instappen en wordt dan door familie opgehaald in Almere – Muziekwijk. Wegens een grote storing aan de bovenleiding tussen Dronten en Lelystad rijden hier tijdelijk geen treinen. Om in Almere te komen zou mevrouw nu moeten omreizen via Amersfoort of Hilversum met meerdere overstappen. Dat is niet mogelijk. Zij kan niet zelfstandig instappen in intercitytreinen, de reisassistentie is niet betrouwbaar en al dat overstappen gaat haar fysiek niet lukken. Zij heeft ook recht op WMO- vervoer via Valys, maar dankzij de huidige problemen tussen Lelystad en Dronten heeft ze alle kilometers waar ze recht op had al verbruikt.

OV Ombudsman realiseert zich dat hier sprake is van een calamiteit en dat NS niks kan doen aan die storing aan de bovenleiding. We werden geraakt door het verhaal van deze reiziger. Daarom hebben we NS gevraagd om uit coulance mee te werken aan een eenmalige vergoeding voor een taxi, zodat mevrouw in deze periode toch nog een keer naar haar familie zou kunnen reizen. NS liet weten het heel vervelend te vinden dat de reparaties aan de bovenleiding zo lang duren en dat mevrouw nu niet kan reizen. Helaas, aldus NS, geldt dit voor veel meer reizigers en daarom kan men niet ingaan op ons verzoek.

Studentenreisrecht en NS Flex abonnement bijten elkaar

Ook in de volgende case leverde bemiddeling niet het gewenste resultaat op. Het is een kwestie waar we in eerdere kwartaalrapportages ook al over hebben geschreven, namelijk de problemen met twee abonnementen met een verschillend betaalregime op één OV-chipkaart.

Een jongeman reist vanaf februari 2021 regelmatig met een NS Flex Weekend Daluren abonnement. Hij heeft dit abonnement afgesloten en op zijn OV-chipkaart gezet in een periode waarin hij geen recht meer had op een studentenreisrecht en dus in het weekend zou moeten betalen. Later ging hij weer studeren. Toen vroeg hij weer studentenreisrecht aan voor het weekend. Het Flex Dal voordeel abonnement hield hij om door de week met korting te kunnen reizen. Wat hij niet wist was dat zijn studentenreisrecht zijn 40% korting voor door de week buiten spel zette. Het gaat om een bedrag van bijna 200 euro dat hij te veel heeft moeten betalen. Hij kwam hier in augustus achter en nam gelijk contact op met DUO en NS. Hij werd naar eigen zeggen van het kastje naar de muur gestuurd door beide partijen. Zowel NS als DUO claimen dat hij het had kunnen weten en dat hij zelf verantwoordelijk is voor het probleem.

OV Ombudsman heeft deze klachten vaker gehoord. Keer op keer blijkt dat reizigers onaangenaam verrast worden dat een nieuw Flex abonnement (achteraf betalen) het andere abonnement (reizen op saldo) buiten spel zet of andersom. We hebben deze klacht ook voorgelegd ter bemiddeling. Helaas was NS niet bereid hun klant tegemoet te komen. In andere cases hebben zowel NS als DUO laten weten dat er genoeg informatie op de website staat en dat de reizigers kunnen weten dat twee van dergelijke abonnementen op één kaart problemen geeft. NS zegt dat deze informatie onder andere te vinden is bij het stappenplan om je OV-chipkaart te koppelen aan je OV-chipkaart

(<https://www.studentenreisproduct.nl/ik-ben-een-nieuwe-student/stappen/stap-drie/>). Maar als het keer op keer fout gaat, kun je je toch afvragen of deze informatie wel voldoende is en voldoende makkelijk te vinden.

3. Verzamel- en signaleringsfunctie

De derde taak van OV Ombudsman is om klachten te verzamelen en te signaleren. Dit doen we door elke klacht te registreren en er kenmerken en trefwoorden aan toe te voegen. Hierdoor is het mogelijk om selecties te maken op basis van de ingediende klachten. Daarnaast signaleert OV Ombudsman of er meerdere klachten over een bepaald onderwerp binnenkomen. Dergelijke 'collectieve' klachten zijn vaak aanleiding om het OV-bedrijf of de OV-bedrijven hier rechtstreeks of via de kwartaalrapportages op te wijzen en te vragen om een oplossing. Op deze manier draagt OV Ombudsman bij aan de verbetering van het openbaar vervoer in Nederland.

Het zal niemand zijn ontgaan dat het vierde kwartaal van 2022 zich net als het vorige kwartaal heeft gekenmerkt door veel problemen bij het reizen met de trein en met name bij NS. OV Ombudsman ontving in totaal 1.010 klachten over NS, waarvan 701 over de dienstuitvoering. De trefwoorden die het vaakst aan deze klachten werden toegekend zijn capaciteit (365), uitgevallen ritten (285) en vertraging (167). Aan één klacht kunnen meerdere trefwoorden worden toegekend.

Klachten over NS

OV Ombudsman ontving dit kwartaal meer klachten dan gebruikelijk over NS. Het gaat hierbij om klachten over volle treinen, uitval van treinen, vertragingen, minder goede aansluitingen. De groei in het aantal klachten heeft verschillende oorzaken:

Door de problemen met de bovenspanningsleiding tussen Lelystad en Dronten moeten veel reizigers omreizen via Zwolle en Amersfoort. Dit leidde tot erg volle treinen op deze omreisroute. Ook tussen Lelystad, Schiphol en Rotterdam melden veel reizigers grote drukte. Vanaf begin oktober heeft NS tussen Zwolle en Amersfoort extra en langere treinen ingezet. De Hanzelijn rijdt weer sinds 11 december.

Daarnaast heeft NS te maken met personeelstekort. Dat is de reden dat in het hele land regelmatig kortere treinen rijden dan normaal of dat er treinen geschrapt worden. Per 7 november heeft NS ervoor gekozen, vooruitlopend op de nieuwe dienstregeling voor 2023, die op 11 december ingaat, om op een aantal trajecten al minder treinen te laten rijden. Vanaf 11 december wordt de dienstregeling verder afgeschaald. Reizigers klagen nu al dat ze langer onderweg zijn, minder goede aansluitingen hebben en vaker geen zitplaats. Verder klagen ze dat de treinen vaak op het laatste moment uit de dienstregeling worden gehaald, waardoor een goede planning van je reis lastig is. Het OV wordt hierdoor minder betrouwbaar en de auto wordt vaker een goed alternatief.

Onderstaand een greep uit de klachten die OV Ombudsman ontving:

Volle treinen

OV Ombudsman ontving in het afgelopen kwartaal maar liefst 365 klachten van reizigers over volle treinen.

Tijdens de spits zet de NS al maanden veel te korte treinen in. Om 8 uur 's ochtends komt de sprinter richting Leiden Centraal aan op Almere Parkwijk en keer op keer zijn dit treinen met 3 of 4 treindelen. Op dit station loopt de trein al helemaal vol, en kunnen er vaak mensen niet meer zitten. Vanaf de volgende halte (Almere Centrum) loopt de trein zo vol dat mensen tegen elkaar aangedrukt staan. Op

de terugweg om half 6 is de sprinter vanaf instap op Amsterdam Science Park al zo vol, dat sommige reizigers niet meer kunnen instappen en dat de mensen in de trein tegen de deur gedrukt staan. In het ergste geval heb ik twee treinen voorbij moeten laten gaan om mee te kunnen. Keer op keer zijn dit ook korte treinen met 3-4 treindelen.

De laatste maanden zijn de treinen structureel ingekort op elk moment van de dag. Als dagelijkse reiziger wordt het mij erg zwaar om tussen Arnhem en Utrecht te reizen. Ik heb mijn 1e klas abonnement al opgezegd, want te vaak sta ik op het balkon!

Controle in de trein

Sommige reizigers die normaal gesproken 1^e klas reizen beklagen zich erover dat er zo weinig controle plaatsvindt door NS-personeel. Ze zouden het fijn vinden dat er vaker gecontroleerd wordt of mensen wel een 1^e klas vervoerbewijs hebben.

Vandaag moest ik van Amsterdam naar Leeuwarden. Ik had al geanticipeerd op de drukte door mijn reisklasse vandaag naar 1e klasse te zetten. Helaas was er de hele reis, tot aan Heerenveen, geen enkele zitplaats in de 1e klasse beschikbaar. Tot Zwolle heb ik zelfs moeten staan. Ik begrijp dat treinen korter zijn en dat het vervelend is voor ons allen. Ik heb echter in z'n geheel geen gebruik kunnen maken van de 1e klasse en het grootste deel van de reis moeten staan. Ook daar heb ik geen problemen mee. Dat heb ik echter wel met het feit dat ik een toeslag van 60% heb betaald om te moeten staan. NS geeft aan dat er sprake is van een vervoersbewijs en dat begrijp ik allemaal prima. Maar wat ik niet begrijp is waarom ik 60% meer betaal om te staan.

Ik nam de trein van Amsterdam Centraal naar Santpoort-Zuid (eerste klas). De 1e klas zat vol met dronken mensen en zwartrijders, maar de twee conducteurs op de trein deden niks. Bij navraag was dat omdat ze 'altijd zorgden dat er 4 plaatsen vrij bleven voor mensen, die wél een 1e klas ticket hadden gekocht'. Ik vind dit niet kunnen! Ik betaal er wel voor en krijg twee conducteurs die bij navraag aangeven dat je eigenlijk helemaal niet hoeft te betalen.

Langere reistijd

Veel reizigers klagen over het feit dat hun reis tegenwoordig langer duurt dan voorheen. Dit komt doordat er vaker dan voorheen een trein uitvalt, gepland of ongepland. Ze moeten dan wachten op de volgende trein. Dat leidt al tot een langere reis en dit kan nog cumuleren als men hierdoor een aansluiting mist.

Ik reis dagelijks op en neer tussen Amsterdam en Utrecht en er gaat tegenwoordig vrijwel geen dag voorbij zonder vertraging. Daarnaast is de communicatie daarover ook bijzonder slecht en niet up-to-date.

Gisteren en vandaag ben ik met de trein van Den Haag Ypenburg naar Driebergen vv gereisd. De heenweg gisteren ging goed. Op de terugweg reden er geen treinen tussen Utrecht en Den Haag. Hierdoor moest ik via Schiphol en Leiden reizen. Mijn vertraging was meer dan een uur. Vanochtend viel de trein van 07.05 uit vanaf Den Haag Ypenburg. Hierdoor had ik 25 minuten vertraging. Op de terugweg vandaag viel de trein van Utrecht naar Gouda van 17.43 uit. Hierdoor was de vertraging 18 minuten. Op 75 procent van de reizen vertraging. Uiteraard geen enkele keer controle gehad in de ruim 5 uur dat de reizen duurden. Ik ga mij in het vervolg goed bedenken of ik nog wel met de trein wil als het zo onbetrouwbaar is, de lol is er echt af zo. Ik wil niet constant in spanning zitten of de trein al dan niet rijdt en ik weer eens te laat op mijn werk of thuis kom.

Tariefsverhoging per 1 januari 2023

Bij sommige reizigers die regelmatig last hebben van vertragingen valt het bericht dat NS volgend jaar de prijzen wil verhogen niet goed. NS voert een tariefsverhoging van 5,5% door op de prijzen van 2^e klas tickets. Abonnementen zoals Dal Voordeel, Altijd Voordeel en Dal Vrij worden zelfs 9 tot 11% duurder. Daartegenover staat een prijsverlaging van Traject Vrij en Altijd Vrij abonnementen, maar toch zullen veel reizigers meer gaan betalen.

Sinds oktober is het elke keer raak, uitgevallen treinen volgen elkaar op, minder Intercity's & stoptreinen en vanavond was - mede door de minder aantal treinen - de trein vanaf Rotterdam Centraal zo vol dat het totaal onmogelijk was om erin te gaan, bij meerdere deuren & coupes. Normaal gesproken kan je na 10 minuten wachten de volgende trein nemen maar door de aangepaste dienstregeling is dit nu 20 minuten. Wat betekent dat meer mensen zich verzamelen en de treinen dus drukker of compleet vol zijn. Daarbovenop kondigt NS doodleuk aan om de prijzen te gaan verhogen, hoe kan je dit nog verkopen als je keer op keer baggerkwaliteit met minder (en kortere treinen) levert.

Ik heb een NS Flex Dalvrij abonnement (65+, 1e klasse). Dit abonnement kost in 2022 per maand 73,30 euro en ingaande 2023 maar liefst 20% meer, zijnde 87,95 euro. Gegeven de afnemende dienstverlening van de NS (minder treinen) is dit in mijn optiek een volstrekt onredelijke verhoging.

NS verwacht dat de nieuwe dienstregeling voor 2023 de kans verkleint dat er op het laatste moment treinen uitvallen. Ook wordt er gezorgd voor meer zitplaatsen waar nodig, omdat 1/3 van de treinen verlengd worden. Verder laat NS weten de koppeling met de tarieven onlogisch te vinden. NS laat weten de inflatie slechts beperkt door te rekenen aan de reiziger. Voor 2022 en 2023 wordt een totale inflatie van 12,8% verwacht, terwijl de treinkaartjes 6,3% duurder worden. Verder zegt NS dat dagjes mensen dankzij nieuwe kortingstickets in sommige gevallen met tot zestig procent korting met de trein kunnen reizen.

Klachtenprocedure bij fouten in NS Flex facturen

Enkele jaren geleden introduceerde NS de zogenaamde Flex-abonnementen. Deze abonnementen werken volgens het 'reizen op rekening' principe. Aan het eind van de maand krijgt de reiziger een factuur met alle reizen die gemaakt zijn, zowel de reizen met NS als ook reizen met andere OV-bedrijven. Het bedrag dat je verschuldigd bent wordt automatisch van je rekening afgeschreven. In het afgelopen kwartaal kreeg OV Ombudsman enkele meldingen van mensen bij wie de factuur niet klopte. De fouten zaten in de ritten die met een andere vervoerder dan NS waren gemaakt. Helaas verloopt de procedure om deze fout te laten herstellen niet altijd goed.

Wat gaat er mis? Omdat het een factuur van NS is, nemen de meeste reizigers contact op met NS. NS laat de reiziger dan weten dat ze zich moeten melden bij de vervoerder bij wie het is misgegaan. Die vervoerder zegt dan: ik heb geen inzicht in die factuur. U moet bij NS zijn. En zo worden de reizigers van het kastje naar de muur gestuurd.

Navraag bij NS leerde ons dat er een afspraak is gemaakt tussen NS en de andere OV-bedrijven. De reiziger moet bij een fout in de ritten met de stads- en streekvervoerder bij die specifieke vervoerder zijn om de fout te herstellen en geld terug te vragen. De reiziger moet een schermprint van zijn NS Flex factuur maken en deze aan de stad- en of streekvervoerder laten zien om de fout te herstellen. Dit is een erg ingewikkelde omslachtige procedure. OV Ombudsman wil dat deze procedure vereenvoudigd wordt.

Een ander probleem is dat NS de incorrecte transacties (en facturen) van andere vervoerders niet corrigeert. Dat kan lastig zijn als je bijvoorbeeld reiskosten van een stads- en streekvervoerder van je NS Flex factuur wilt declareren bij je werkgever, terwijl die bedragen niet meer kloppen. Reizigers hebben volgens OV Ombudsman recht op de juiste informatie over hun gemaakte reizen. Dit informatieproces moet daarom verbeterd worden.

Uit onderstaande klacht blijkt dat een reiziger zich logischerwijs eerst bij NS meldt, maar daar niet verder komt.

Vandaag kreeg ik mijn factuur voor NS Flex maar die is te hoog. Bij de overstap van bus (EBS) op metro (RET) is opnieuw het instaptarief in rekening gebracht en dat klopt niet want bij overstap binnen 35 minuten betaal je niet nogmaals het instaptarief. Hierdoor heb ik te veel betaald. Ik heb dit bij de NS gemeld maar die geven aan het heel druk te hebben en dat de reactie nog even kan duren. Maar er zit hier technisch iets niet goed als er bij de overstap opnieuw het instaptarief in rekening wordt gebracht. Hopelijk kunnen jullie dat onder de aandacht van NS brengen zodat dit hersteld wordt en de facturen wel kloppen. Ik zal vast niet de enige zijn die een te hoge factuur krijgt.

Uit onderstaande vraag via Twitter aan OV ombudsman blijkt dat vervoerders naar elkaar wijzen:

Ik probeer al sinds 18 oktober een vergoeding te krijgen van @HTM_Reisinfo & @NS_online maar dit loopt volledig spaak. Ik reis met @NS_online Flex, maar volgens HTM moet ik bij NS zijn aangezien zij niet de vervoerder waren.

HTM zei in deze klacht dat de reiziger bij NS moet zijn. NS zei vervolgens: Als het een reis is met HTM kunnen wij het niet corrigeren, dat kan alleen via de klantenservice van HTM. Dit zou niet voor mogen komen.

OV Ombudsman heeft contact opgenomen met NS en hen gevraagd of en of er een oplossing is om het klachtenproces rond NS Flex te verbeteren en wat NS eraan gaat doen om ervoor te zorgen dat de facturen achteraf verbeterd kunnen worden.

We hebben NS om commentaar gevraagd. De vervoerder laat ons weten dat het issue dat zich voordoet een gevolg is van een niet correcte werking van de apparatuur van de regionale vervoerder. *"Het is dus geen fout bij NS. Tot op heden liep de afspraak met de klantenservice van de andere vervoerders dat zij de klant kunnen vragen een kopie van de factuur/schermprijs te sturen. Wanneer de klant dit toestaat, kan de regionale vervoerder zien wat er op de NS Flex-factuur staat. En dan kan vervoerder zelf restitutie verlenen aan de klant. Dat gaat buiten de NS Flex-factuur om, maar dan betaalt de andere vervoerder de restitutie wél zelf, daar waar de situatie is veroorzaakt. Dit blijkt in praktijk bij enkele reizigers tot onduidelijkheid te leiden. Daarom is het probleem nogmaals onder de aandacht gebracht bij de regionale vervoerders en wordt er naar een (technische) oplossing gezocht om het probleem in de toekomst te voorkomen. Tot er een structurele oplossing is gevonden bij de regionale vervoerders, zal de klant die naar aanleiding van een onjuiste NS Flex factuur contact opneemt met NS, bij en door NS zal worden geholpen. Hiermee voorkomen we dat klanten zich bij meerdere klantenservices moeten melden."*

De gekozen oplossing leidt er in ieder geval toe dat de reizigers niet meer van de een naar de ander worden gestuurd. Dat juicht OV Ombudsman toe. Daarnaast is het goed dat er een oplossing wordt gezocht voor het achteraf corrigeren van de facturen.

4. Aanbevelingen OV Ombudsman

Naar aanleiding van de in deze kwartaalrapportage besproken onderwerpen zijn onze aanbevelingen als volgt

1. In het afgelopen jaar heeft NS de dienstregeling enkele keren afgeschaald vanwege het personeelstekort. Er reden minder treinen en soms waren de treinen ook korter. De nieuwe dienstregeling die 11 december 2022 ingaat betekent een verdere verslechtering. Veel reizigers klagen over het invoeren van zo'n forse tariefsverhoging van 5,5% tot zelfs 11%. Het feit dat enkele abonnementen goedkoper worden doet er niets aan af dat sommige reizigers flink meer gaan betalen. OV Ombudsman wijst op het negatieve effect van de prijsverhogingen op de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer en verzoekt NS om (verdere) tariefsverhoging daarom achterwege te laten.
2. In de afgelopen maanden waren meerdere treinen korter dan normaal vanwege personeelstekort. OV Ombudsman ontving daar honderden klachten van reizigers over. Meerdere mensen schrijven in hun klacht dat ze 'als haringen in een ton' worden vervoerd. OV Ombudsman vraagt om de klachten van reizigers op dit punt serieus te nemen en er alles aan te doen om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen in de toekomst een zitplaats hebben.
3. Veel reizigers stappen over op een NS Flex abonnement. Het is echter niet mogelijk om twee abonnementen met een verschillend betaalregime (Flex achteraf betalen en Reizen op Saldo) op één OV-chipkaart te hebben. Reizigers die een Flex abonnement toevoegen aan een OV-chipkaart komen er vaak pas later achter dat ze op vol tarief hebben gereisd omdat hun eerste abonnement buitenspel is gezet. OV-bedrijven zeggen stevast dat er genoeg informatie wordt gegeven onder andere via de website en bij het bestellen van het NS Flex abonnement. Reizigers hebben hierin vooral een eigen verantwoordelijkheid, aldus deze bedrijven. Volgens OV Ombudsman kun je dat niet volhouden als blijkt dat dit zo vaak fout gaat. OV Ombudsman roept OV bedrijven op om hiervoor een klantvriendelijke oplossing te bedenken.
4. Het voordeel van NS Flex is dat de reiziger een factuur krijgt waar alle reizen opstaan, ook die van andere vervoerders. Het is voor reizigers met NS Flex daarentegen lastig om geld terug te krijgen als er iets fout is gegaan met een reis van een andere vervoerder dan NS. Als er iets mis is gegaan met de incheckautomaten in de bus kan NS logischerwijs niet beoordelen wat er precies mis is gegaan. De busvervoerder heeft daarentegen geen inzicht in wat op de NS Flex factuur staat. De reiziger moest tot nu toe een kopie van zijn NS Flex factuur, waar ook andere reizen op staan, versturen aan de streekvervoerder, waarna terugbetaling plaatsvindt. Het goede nieuws is dat de vervoerders hebben afgesproken dat NS Klantenservice voorlopig de klachten van reizigers die een foutieve NS Flex factuur hebben gekregen, afhandelt, waardoor mensen niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd. Daar is OV Ombudsman blij mee. Het andere probleem is dat de fouten in de factuur achteraf niet aangepast worden. Er wordt gewerkt aan een manier om de reiziger correcte gecorrigeerde facturen te verschaffen als er iets mis is gegaan bij een andere vervoerder dan NS. We hopen dat daar haast mee wordt gemaakt.

Tenslotte nog enkele algemene aanbevelingen:

5. In veel klachten die OV Ombudsman ontvangt laten reizigers weten dat het soms lastig is om de telefonische klachtenservices van OV-bedrijven te bereiken. De wachttijden zijn lang en de medewerkers kunnen de reiziger lang niet altijd goed helpen, omdat ze onvoldoende mandaat hebben en/of onvoldoende kennis. De aanbeveling is daarom: Investeer in een goede klantenservice zowel kwalitatief (voldoende kennis en mandaat om zaken af te handelen) als kwantitatief (voldoende mensen aan de telefoon).

6. Klanten van NS laten nog steeds meermaals aan OV Ombudsman weten dat ze het erg missen dat NS geen contactformulier of mailadres heeft. Reizigers kunnen wel bellen of via Twitter, Facebook of via de chat op de website een klacht indienen. Maar niet alle mensen beschikken over Twitter en FB; niet iedereen heeft de tijd om lang in de wacht te staan bij de telefonische klantenservice. NS liet weten zich te willen focussen op de kanalen die qua klanttevredenheid het hoogst scoren. Dat zijn Twitter, Facebook, WhatsApp, chat en telefonie. Post en e-mail scoren vanwege de langere responstijd lager op het gebied van klanttevredenheid. Daarom is het contactformulier uitgezet. Echter, sommige klachten vergen best wat uitleg, bijvoorbeeld wanneer er iets fout is gegaan met betalingen voor een abonnement of wanneer er iets mis is gegaan met het inchecken tijdens een reis. Sommige mensen vinden het prettig om dat dan via een formulier uit te leggen. We vragen NS niet om het contactformulier weer beschikbaar te stellen voor iedereen. We snappen dat dat geen haalbare kaart is. Maar het zou heel prettig zijn als voor die kleine groep mensen die bijvoorbeeld aan de telefoon aan een NS medewerker meldt dat ze graag willen mailen toch een mailadres te verstrekken.

7. Mensen met een (lichamelijke) beperking worden extra hard geraakt door minder openbaar vervoer, door de onbetrouwbaarheid van de dienstregeling en door het gebrek aan personeel. Meestal zijn zij afhankelijk van openbaar vervoer en/of van reisassistentie. OV Ombudsman roept de vervoerders om juist vanwege de vershraling extra aandacht te hebben voor deze doelgroep, bijvoorbeeld door prioriteit te geven aan reisassistentie, door samen met andere partijen verantwoordelijkheid te nemen in plaats van naar elkaar te wijzen en door coulant te zijn in schrijnende gevallen.

8. Ten slotte een aanbeveling voor onze opvolger, het OV Loket van De Geschillencommissie: het aantal klachten over de handel en wandel van OV bedrijven was nooit zo groot. Jullie zullen de komende tijd een belangrijk 'instituut' zijn ten behoeve van goede werking van het OV stelsel met als belangrijke taak om de reiziger bij te staan waar nodig. OV Ombudsman adviseert om

- speciale aandacht te hebben voor groepen waar de impact van minder beschikbaar en duurder openbaar vervoer het meest wordt gevoeld.

- de forens waar mogelijk met raad en daad bij te staan. Het is in het belang voor een leefbare aarde dat openbaar vervoer een aantrekkelijk alternatief is voor automobiliteit.

Rectificatie:

In kwartaalrapportage van OV Ombudsman over het tweede kwartaal van 2022 schreven we over een boete in verband met het doorlopen bij open poortjes bij de metro in Amsterdam:

"Een reiziger wilde in Amsterdam inchecken voor de metro, maar alle poortjes waren defect en stonden open. Hij stapte in de metro en werd onderweg gecontroleerd. Ondanks zijn uitleg dat de poortjes defect waren en hij niet kon inchecken, kreeg hij toch een boete. Zijn bezwaar werd afgewezen."

GVB had ons laten weten dat de storingen aan de poortjes veroorzaakt worden door passagiers zonder kaartje, maar dat reizigers wel in- en uit kunnen checken, wanneer de poortjes openstaan. Dit laatste blijkt niet juist te zijn. Als de poortjes open staan is het niet mogelijk om in te checken. Vaak gaan de poortjes snel weer dicht of een reiziger druk op de informatieknoop om deze te laten sluiten. De medewerkers die boetes uitschrijven zijn hier in de meeste gevallen van op de hoogte.

Bijlage: tabellen

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het vierde kwartaal van 2022 bij de OV ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal werden 1.444 klachten ingediend bij OV Ombudsman. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	9	9	7	25	1,7 %
Dienstregeling	32	28	40	100	6,9 %
Dienstuitvoering	513	378	106	997	69,0 %
Informatievoorziening	5	4	4	13	0,9 %
Personeel	31	26	8	65	4,5 %
Station- en haltevoorziening	12	19	6	37	2,6 %
Veiligheid en overlast	10	4	3	17	1,2 %
Vervoermiddel	10	10	4	24	1,7 %
Vervoerbewijs	65	84	17	166	11,5 %
	687	562	195	1.444	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand/Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	5	2	1	8	0,5 %
Arriva	54	38	31	123	8,3 %
Blue Amigo	1	1	0	2	0,1 %
Breng	8	5	3	16	1,1 %
Connexxion	27	14	7	48	3,3 %
EBS	11	6	5	22	1,5 %
GVB	5	5	1	11	0,7 %
Hermes	4	4	1	9	0,6 %
HTM	7	2	3	12	0,8 %
Keolis Nederland	25	15	6	46	3,1 %
KS OV-chipkaart	7	12	3	22	1,5 %
NS	490	407	113	1.010	68,5 %
NS International	21	13	4	38	2,6 %
OV Algemeen	8	4	1	13	0,9 %
Qbuzz	11	9	9	29	2,0 %
RET	13	11	5	29	2,0 %
U-OV	15	16	5	36	2,4 %
	712	564	198	1.474	

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	1	5	1	0	0	0	0	1	8	0,5 %
Arriva	1	8	96	0	4	1	2	1	10	123	8,3 %
Blue Amigo	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0,1 %
Breng	0	0	15	0	0	1	0	0	0	16	1,1 %
Connexxion	0	7	30	1	1	0	2	1	6	48	3,30%
EBS	0	1	14	0	2	1	0	0	4	22	1,5 %
GVB	1	0	6	0	1	0	0	0	3	11	0,7 %
Hermes	0	0	8	0	0	1	0	0	0	9	0,6 %
HTM	2	1	0	1	2	0	3	1	2	12	0,8 %
Keolis Nederland	6	1	36	0	0	0	0	1	2	46	3,1 %
KS OV-chipkaart	0	0	0	2	0	0	1	0	19	22	1,5 %
NS	13	77	701	7	44	30	7	17	114	1.010	68,5 %
NS International	0	0	32	1	0	1	0	1	3	38	2,6 %
OV Algemeen	0	1	7	0	0	0	0	1	4	13	0,9 %
Qbuzz	2	2	20	0	1	1	0	0	3	29	2,0 %
RET	0	0	16	0	6	1	2	1	3	29	2,0 %
U-OV	0	1	30	0	4	0	0	0	1	36	2,4 %
	25	100	1017	13	65	37	17	24	176	1.474	

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

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs staan per trefwoord uitgesplitst in tabel 4.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Achteraf betalen	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toeslagen	Totaal	%
Arriva	2	0	0	0	1	0	1	5	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4	4	0	21	6,2 %
Blue Amigo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0,9 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	0	10	2,9 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	9	2,6 %
GVB	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1,2 %
HTM	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	6	1,8 %
Keolis Nederland	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	5	1,5 %
KS OV-chipkaart	4	0	0	2	1	0	0	0	4	0	0	3	0	0	4	1	2	3	3	8	0	0	35	10,3 %
NS	17	8	5	0	0	0	2	26	6	1	2	9	1	9	5	13	2	0	9	44	54	2	215	63,0 %
NS International	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	8	2,3 %
OV Algemeen	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4	1,2 %
Overige vervoerders	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,9 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	5	1,5 %
RET	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	9	2,6 %
U-OV	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0,9 %
	29	9	6	2	3	1	4	49	12	2	3	13	2	10	9	17	5	4	13	73	72	2	340	

Het aantal klachten in de categorie vervoerbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	concessie	vervoerder	oktober	november	december	totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis	3	1	1	5	0,4 %
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	5	3	3	11	0,8 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	3	0	1	4	0,3 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	4	2	2	8	0,6 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	3	2	2	7	0,5 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	8	8	2	18	1,3 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	2	1	0	3	0,2 %
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	490	404	113	1.007	72,4 %
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	3	4	2	9	0,7 %
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	5	1	1	7	0,5 %
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	3	0	5	0,4 %
Provincie Flevoland, Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht (2023–2035)	EBS	0	0	2	2	0,1 %
Provincie Flevoland	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	3	3	8	0,6 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	2	2	4	0,3 %
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	5	1	0	6	0,4 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	2	2	0	4	0,3 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	6	5	3	14	1,0 %
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht (2020–2022)	Keolis	7	1	2	10	0,7 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	1	1	2	0,1 %
Provincie Gelderland	Veluwe-Zuid (2023–2024)	Hermes	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	4	1	2	7	0,5 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	25	17	15	57	4,1 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	6	7	1	14	1,0 %
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	3	1	2	6	0,4 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	4	4	1	9	0,7 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	3	0	2	5	0,4 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	6	1	0	7	0,5 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	3	2	1	6	0,4 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis	0	4	0	4	0,3 %
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis	8	3	1	12	0,9 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis	6	10	1	17	1,2 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	15	16	5	36	2,6 %
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	2	0	5	0,4 %

Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	8	5	7	20	1,4 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	1	1	2	0,1 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda – Alphen aan de Rijn	NS	0	3	0	3	0,2 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	3	3	5	11	0,8 %
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	11	3	1	15	1,1 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	5	5	1	11	0,8 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	4	3	1	8	0,6 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	1	1	2	0,1 %
			667	536	188	1.391	

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

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

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