



OV Ombudsman

**Kwartaalrapportage
1 juli 2022 – 30 september 2022**

Inhoud

Inleiding	3
1. Wegwijsfunctie	5
2. Bemiddelingsfunctie	6
Twee jaar lang betaald voor een dubbel abonnement	7
Restitutie na reis met hindernissen	7
Bijna opgesloten op het station.....	7
Abonnementencombinatie werkt niet.....	8
Gekochte e-tickets opeens verdwenen.....	8
3. Verzamel- en signaleringsfunctie	9
Veel klachten over dienstuitvoering.....	9
Klachten over internationale treinreizen	12
Problemen met de klantenservices van OV bedrijven	14
4. Aanbevelingen	15
Bijlage: tabellen	16
Tabel 1. Klachten per categorie	16
Tabel 2. Klachten per vervoerder	17
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	18
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	19
Tabel 5. Klachten per concessie	21

Inleiding

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

We onderscheiden drie functies van OV Ombudsman:

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

OV Ombudsman voert de volgende taken uit:

1. Het doorverwijzen bij standaardklachten naar de betreffende vervoerder (wegwijsfunctie)
Klachten horen in eerste instantie te worden afgehandeld door de instantie over wie de klacht gaat. OV Ombudsman helpt reizigers op een laagdrempelige manier aan de juiste informatie over rechten, plichten, vervoersvoorwaarden en klachtenprocedures.
2. Het begeleiden van bijzondere klachten (bemiddelingsfunctie)
Reizigers moeten eerst hun klacht bij de vervoerder hebben ingediend alvorens zij bij OV Ombudsman terecht komen voor bemiddeling.
3. Het bundelen en rapporteren van klachten, het signaleren van trends in klachten en het doen van aanbevelingen op basis van deze trends (verzamel- en signaleringsfunctie)
OV Ombudsman registreert alle klachten die reizigers voorleggen en stelt op basis daarvan objectieve signaalrapportages op die inzicht bieden in klachten- en vragenpatronen. Overheden en vervoerders kunnen de signaalrapportages analyseren en gebruiken voor beleidsvorming, bedrijfsvoering en het verbeteren van het openbaar vervoer. Ook belangenorganisaties kunnen de rapportages gebruiken voor hun beleidsontwikkeling en lobbywerk.

De rapportages en de daarin eventueel opgenomen aanbevelingen zijn gebaseerd op klachten van reizigers die zijn binnengekomen bij OV Ombudsman.

In het derde kwartaal van 2022 ontving OV Ombudsman 836 klachten. Het totaal aantal klachten is flink hoger dan het vorige kwartaal. Toen dienden 525 reizigers een klacht in bij OV Ombudsman. De klachtenstijging heeft vooral te maken met de afschaling van dienstregelingen door vervoerders vanwege personeelstekort en met volle treinen. Vergeleken met hetzelfde kwartaal een jaar geleden is ook sprake van een flinke klachtenstijging, van 524 in het derde kwartaal van 2021 naar 836 in dit kwartaal.

Jaartal	Aantal klachten Q3	Aantal klachten Q1 t/m 3
2021	524	1054
2022	836	1853

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 345 van de in totaal 836 ingediende klachten (41 %) was dit kwartaal 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. Onderstaand schema laat de aantallen klachten zien die in het derde kwartaal zijn ingediend en waarbij een bemiddeling is gestart. In het derde kwartaal van 2022 startte OV Ombudsman 94 keer een bemiddeling (11 % van de ingediende klachten). Van de 94 klachten zijn 66 klachten (70 %) succesvol afgehandeld en 18 klachten (19%) zonder succes afgehandeld. Van 5 klachten is de bemiddeling nog niet afgerond op het moment van het schrijven van deze rapportage. Daarnaast waren er 5 klachten waarbij wel een bemiddeling is gestart, maar waar gedurende de bemiddeling bleek dat de klacht al was opgelost of dat nieuwe informatie verdere bemiddeling overbodig maakte.

Vervoerder	Succesvol afgehandeld	Onsuccesvol afgehandeld	Afgehandeld na bemiddeling	In behandeling	Totaal
9292	0	0	0	0	0
Arriva	1	0	0	1	2
Breng	0	1	0	0	1
Connexxion	2	0	0	0	2
EBS	0	0	1	2	3
GVB	2	1	0	0	3
Hermes	0	2	0	0	2
HTM	0	2	1	0	3
Keolis	4	0	0	0	4
KS OVC	7	1	0	0	8
NS	43	11	3	1	58
NS Int.	6	0	0	0	6
Qbuzz	1	0	0	1	2
RET	0	0	0	0	0
U-OV	0	0	0	0	0
	66	18	5	5	94

Onderstaand vindt u enkele voorbeelden van bemiddelingen in het derde kwartaal van 2022.

Twee jaar lang betaald voor een dubbel abonnement

Een reiziger meldt zich bij OV Ombudsman omdat hij erachter is gekomen dat hij twee jaar lang een dubbel NS-weekendabonnement op zijn OV chipkaart had staan. Waarschijnlijk is dit begonnen toen hij wilde wisselen van een normaal Weekend abonnement naar een NS-Flex abonnement op aanraden van NS. Na de wissel bleef zijn oude abonnement actief. Omdat de betaling van NS Flex per maandelijkse factuur gebeurt en het andere abonnement via automatisch opladen is dit hem nooit opgevallen. Hierdoor heeft hij in twee jaar meer dan € 800 te veel betaald aan NS.

NS klantenservice wil hem € 100 (het abonnementsgeld van de laatste 3 maanden) terugbetalen. Daarover is hij erg teleurgesteld want waarom heeft NS hem niet gewaarschuwd dat hij twee dezelfde abonnementen op zijn OV chipkaart heeft staan? NS wees hem wel op artikel 5.2 in de productvoorwaarden waarin staat: *'Naast deze vereiste opzegging eindigt het Abonnement niet eerder dan het moment waarop u het Abonnement op een door Trans Link Systems B.V erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (deactiveren). Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van terugbetaling van (een deel) van de abonnementsgelden.'*

OV Ombudsman besluit voor hem te bemiddelen. De reiziger heeft ook een eigen verantwoordelijkheid, maar deze reiziger is niet de eerste die niet weet dat het abonnement nog van de OV-chipkaart moet worden verwijderd. Het systeem werkt hier niet intuïtief. Verder vindt OV Ombudsman dat het OV-bedrijf de klant een seintje moet geven als hij voor twee dezelfde abonnementen betaalt. Onze bemiddeling heeft succes. Meneer krijgt alsnog 16 maanden extra terugbetaald, een bedrag van € 540. Dat is de moeite waard.

Restitutie na reis met hindernissen

Een reiziger waardeert op 15 juli drie OV-chipkaarten op om met de eerste klas tussen Dordrecht en Amsterdam Arena te kunnen reizen. Op dit traject is de trein echter zo vol dat mevrouw met haar gezelschap de trein amper meer in kan. Veel mensen moeten op het station achterblijven. Omdat de trein onverantwoord vol is, adviseert de conducteur reizigers uit de tweede klas om in de eerste klas plaats te nemen. Op de terugreis zijn de treinen opnieuw erg vol. De situaties op de stations en bij het instappen zijn zelfs gevaarlijk te noemen. Mevrouw dient een klacht in bij NS over het feit dat zij voor niks voor drie personen een eerste klas toeslag heeft gekocht ten bedrage van bijna € 60. Als zij geweten had hoe de reis zou verlopen, had zij dit nooit gedaan.

NS wil haar in eerste instantie niet tegemoet komen en beroept zich op overmacht. Mevrouw wendt zich tot OV Ombudsman. Hoewel wij best begrip kunnen opbrengen dat er soms sprake kan zijn van materieel- of personeelstekort, vinden wij dat de reis voor mevrouw wel erg afweek van wat zij mocht verwachten, toen zij een eerste klas toeslag kocht. Onze bemiddeling is succesvol. Mevrouw heeft voor zowel de heen- als de terugreis het prijsverschil tussen eerste en tweede klas teruggekregen.

Bijna opgesloten op het station

Op 26 mei in de avond reist een mevrouw met de Arriva trein tussen Roermond en Venlo. Vanwege een roodlichtsein komt deze trein vlak voor station Venlo stil te staan. De trein komt uiteindelijk ruim 20 minuten later aan dan gepland. Precies op het moment dat de trein aankomt, sluit de fietsenstalling op station Venlo. Ook blijkt dat het station zelf al is afgesloten met rolluiken en hekken. Dankzij de hulp van een nog aanwezige beveiliging kunnen zij en andere reizigers het station verlaten. De beveiliging zegt dat ze van geluk mogen spreken dat hij er nog is, omdat niet aan hem is doorgegeven dat er nog een trein zou komen. Doordat de fietsenstalling gesloten is, ziet mevrouw zich genoodzaakt om een taxi naar huis te nemen. De kosten bedragen €15.

Mevrouw vraagt Arriva om een vergoeding van de kosten voor de treinreis, de taxi en de fietsenstalling, maar Arriva vergoedt slechts € 2,90 voor de vertraging. De rest zou volgens Arriva onder verantwoordelijkheid van NS vallen. Wanneer ze contact opneemt met NS, krijgt ze de boodschap dat 'op eigen initiatief gemaakte kosten niet vergoed worden' en dat ze 's nachts telefonisch contact op had moeten nemen met de klantenservice. Daar had zij niet aan gedacht. Ze reisde immers met Arriva.

OV Ombudsman wordt ingeschakeld. Het mag niet zo zijn dat het station en de fietsenstalling gesloten zijn, terwijl de laatste trein nog aan moet komen. Daar gaat iets heel erg mis in de communicatie. OV Ombudsman vindt niet dat de vervoerder de kosten van de reis of de fietsenstalling hoeft te restitueren, maar een vergoeding van de taxikosten vinden wij wel op zijn plaats. Arriva laat weten dat ze geen taxikosten vergoeden, maar erkent wel dat het een vervelende situatie was. Mevrouw krijgt twee Arriva dagkaarten aangeboden en gaat hiermee akkoord. De klacht is succesvol afgehandeld.

Het lukt OV Ombudsman niet altijd om succesvol te bemiddelen:

Abonnementencombinatie werkt niet.

Een 22-jarige student merkt dat hij korting is misgelopen in de zomerperiode. Hij neemt contact op met NS waar men hem vertelt dat zijn NS Flex abonnement niet werkt in combinatie met het studentenreisproduct. Hij komt erachter omdat hij op 9 augustus 2022 een factuur ontvangt met een te hoog bedrag, kort nadat hij het studentenreisproduct had toegevoegd aan zijn kaart. NS is bereid om de korting voor drie ritten met terugwerkende kracht te verrekenen, maar de reiziger vindt dit aanbod te mager. NS wijst op de eigen verantwoordelijkheid van de student.

Omdat OV Ombudsman vaker dergelijke klachten ontvangt, vinden wij dat het niet alleen de verantwoordelijkheid van de student is. Je mag de conclusie trekken dat de communicatie over het feit dat abonnementen met een verschillend betaalregime (reizen op rekening en reizen op saldo) niet samengaan op één OV-chipkaart, blijkbaar onvoldoende is, als het zo vaak gaat fout gaat. Daarom doet OV Ombudsman een bemiddelingspoging met het verzoek aan NS om een groter deel van de kosten te vergoeden. NS laat weten dat zowel DUO als de NS-site/NS-Flex-webshop de waarschuwing geven dat je een studentenreisproduct beter niet op dezelfde OV-chipkaart kunt zetten als een NS-abonnement. Het is aldus NS de verantwoordelijkheid van de reiziger om geen tegenstrijdige abonnementen op een kaart te laden en daarom wijst NS de klacht af.

Ook in onderstaande klacht wil de vervoerder, in dit geval GVB, niet meewerken aan een oplossing.

Gekochte e-tickets opeens verdwenen

Een reiziger koopt via de GVB app op zijn mobiele telefoon twee 5-dagen tickets. De tickets zijn voor zijn vrouw en een vriendin. Daarom logt hij na de aankoop met zijn account in op de mobiel van zijn vrouw, zodat zij de aangekochte tickets kan downloaden. De door hem net aangeschafte tickets zijn echter niet zichtbaar in de mobiel. Het blijkt dat de tickets aan het toestel gekoppeld zijn en niet aan zijn account. Dat moet je maar net weten. Contact met de vervoerder levert niets op. Dat betekent dat de reiziger € 59 kwijt is.

OV Ombudsman neemt contact op met GVB om te vragen of hier geen mouw aan te passen is. GVB laat weten dat de reiziger zich beter had moeten informeren voordat hij de kaartjes kocht via de GVB app. In die app staat een info teken waar kort wordt uitgelegd wat wel en niet mogelijk is met het barcode E-ticket. Verder had meneer nog de productvoorwaarden van het e-ticket kunnen bekijken. Onder het kopje "Eisen voor reizen met barcode via een app" had hij kunnen lezen dat het niet mogelijk is een barcode over te zetten op een andere telefoon. Helaas moeten wij meneer melden dat GVB hem op geen enkele manier tegemoet wil komen.

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 vragen om een oplossing. Op deze manier draagt OV Ombudsman bij aan de verbetering van het openbaar vervoer in Nederland.

In het derde kwartaal signaleert OV Ombudsman de volgende trends in de ingediende klachten:

Veel klachten over dienstuitvoering

In het derde kwartaal is een flinke groei te zien van het aantal klachten in de categorie dienstuitvoering. Vorig kwartaal dienden 245 reizigers hierover een klacht in. Dit derde kwartaal is het aantal klachten in de categorie dienstuitvoering gegroeid naar 493. Het totaal ingediende aantal klachten in het derde kwartaal is 836.

De klachtengroei heeft in hoge mate te maken met het personeelstekort, dat in het hele OV zichtbaar is. Hierdoor kiezen veel vervoerders voor afschalen van dienstregelingen. Er worden ritten uit de dienstregeling gehaald of er worden kortere voertuigen ingezet. Tenslotte leidt ook de maandenlange stremming op de lijn tussen Lelystad en Dronten tot veel klachten over volle treinen op de lijn Amersfoort – Zwolle.

In onderstaande tabel is te zien hoe de klachten in de categorie dienstuitvoering verdeeld zijn per trefwoord. Let op: omdat aan één klacht meerdere trefwoorden kunnen worden toegekend, is het aantal bij elkaar opgetelde aantal hoger dan 493. In totaal zijn 907 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen de categorie dienstuitvoering.

Trefwoord	Aantal klachten in Q3
Aangepaste dienstregeling	32
Aansluiting	27
Capaciteit	123
Halte/station overslaan	30
Informatievoorziening	94
Klantenservice	35
Omleidingsroute	4
Perron (wijziging)	4
Restitutie	117
Te vroeg vertrek	21
Uitgevallen ritten	298
Vertraging	81
Vervangend vervoer	41

Onderstaand vindt u de categorie dienstuitvoering verdeeld naar vervoerder:

Vervoerder	Aantal klachten per vervoerder
NS	253
NS International	70
Arriva	40
Keolis	28
U-OV	20
Qbuzz	20
Hermes	14
EBS	12
Breng	8
GVB	7
RET	4
HTM	1

Uit de tabellen blijkt dat het grootste probleem voor veel reizigers de uitval van ritten is. Hierdoor loopt hun reistijd behoorlijk op. Soms komen ze helemaal niet op hun bestemming aan. Verder wordt er veel geklaagd over de capaciteit. Doordat vervoerders treinen of bussen uit de dienstregeling halen, is de volgende trein of bus automatisch veel drukker. Ook zetten vervoerders regelmatig kortere treinen in vanwege personeelstekort. Wat uit de klachten naar voren komt is dat veel reizigers klagen dat de dienstregeling minder betrouwbaar is. Soms vallen treinen of bussen van het ene op het andere moment uit en merken reizigers dat pas op het perron of bij de bushalte.

Enkele klachtvoorbeelden:

Het is vandaag de zoveelste keer dat mijn kinderen op de buslijn 370 van Arriva (Limburg) staan te wachten en deze weer niet komt opdagen. We controleren momenteel al via 4 ov-reis apps of de bussen deze week rijden, maar deze geven ook al niet meer de juiste informatie. Als ik de benzine tel van alle keren dat ik ze per maand met de auto op moet gaan halen, ben ik daar net zoveel aan kwijt als het maandabonnement heeft gekost. Wat heb je aan openbaar vervoer als je nooit weet of en wanneer er een bus rijdt?

Gistermiddag om 12:50 uur zijn de bussen van lijn 38 en 48 van U-OV bij halte Computerweg in Utrecht niet langs gekomen vanaf station Maarssen. Ook vorige week dinsdag 22 september op hetzelfde tijdstip en bij dezelfde halte is lijn 48 ook niet langs gekomen. Aangezien er maar twee bussen per uur langs komen heb ik meer dan een half uur moeten wachten.

Het merendeel van de klachten gaat over NS:

Sinds enkele weken heeft NS besloten om zeker de helft van de treinen op het traject Leiden Centraal - Amsterdam Zuid uit te laten vallen zonder enige opgaaf van reden. Hierdoor rijden nu nog maar twee keer per uur intercity's op dit traject, terwijl dat er volgens het spoorboekje vier horen te zijn. De intercity's die wél rijden zijn daarbij ook vaak nog eens te kort (intercity's van 3-6 treinstellen, terwijl het er normaal 8-10 zijn). Dit is rampzalig voor reizigers die dagelijks afhankelijk zijn van de NS op dit traject, zoals ik zelf....

Mensen verdrukken elkaar op het perron en in de trein en worden agressief tegen elkaar. Daarnaast heb ik al meerdere malen meegemaakt dat het fysiek onmogelijk is om überhaupt een trein in te stappen vanwege de drukte. Hoe kan het toch dat de NS deze situatie zomaar voort laat bestaan?

De rechtstreekse verbinding tussen Schiphol en Delft wordt nu dagelijks gecancelled. Op deze manier wordt studeren heel lastig gemaakt. In de ochtend 1x per half uur een trein op dit traject is veel te weinig. Met als gevolg de gehele reis staan en geen mogelijkheid tot studeren in de trein. Ook 's middags/'s avonds op de terugweg is dit heel vervelend. Aangezien bij het missen van de overstap op Leiden (wat redelijk vaak voorkomt) er weer lang gewacht moet worden. Ik vind het onacceptabel dat op een traject waar zelfs 10 minuten treinen gereden hebben nu nog niet eens een fatsoenlijke verbinding eens per 30 minuten rijdt. Zeker tijdens de spits dient er op zijn minst eens per 15 minuten een trein te rijden.

De maandenlange stremming op de spoorlijn tussen Lelystad en Dronten door een brand in een verdeelstation op 2 september leidt ertoe dat veel mensen moeten omreizen via het traject Amersfoort – Zwolle. Omdat de treinen op dat laatste traject niet verlengd werden, leidde dit tot volle treinen.

Nu in de trein van Amersfoort naar Zwolle. Omdat de lijn door Flevoland eruit ligt is deze trein overvol en NS heeft geen extra wagons ingezet. Sta nu in een hoekje bij de deur. Als die deur open moet heb ik een probleem. Wat als er iets ergs gebeurt met een passagier verderop in de trein, wat als we een aanrijding krijgen? Wat als er iemand hier Corona heeft?! Onverantwoord en een schande!

Stakingsklachten:

Ook de stakingen in het OV in augustus en september leidden tot veel rituitval. Hoewel deze stakingen aangekondigd waren, gaf dit veel overlast voor de reizigers. OV Ombudsman ontving dit kwartaal 83 klachten die stakingsgerelateerd zijn.

De klachten gaan vooral over:

- het feit dat de treinen niet rijden;
- late informatievoorziening;
- informatie in de apps en website die niet is bijgewerkt, waardoor mensen denken dat er nog wel OV rijdt, terwijl het niet zo is;
- het niet kunnen gebruiken van abonnementen;
- onvoldoende restitutiemogelijkheden.

Reizigers die meer dan 30 minuten vertraging hadden op een stakingsdag kunnen gebruik maken van de bestaande GTBV (Geld Terug Bij Vertraging) regeling. Daarnaast is er een tegemoetkoming van maximaal 25 euro voor reizigers die gebruik hebben moeten maken van vervangend vervoer.

Op 11 september bereikten de bonden en directie van NS een akkoord, waardoor de stakingen op het Hoofdrailnet opgeschort zijn. De streekvervoerders hebben nog geen akkoord bereikt met de bonden.

Klachten over internationale treinreizen

OV Ombudsman heeft in het derde kwartaal van 2022 77 klachten ontvangen over NS International. Er is sprake van een grote klachtengroei ten opzichte van het derde kwartaal van vorig jaar. Toen dienden slechts 8 reizigers een klacht in over NS International. De introductie van het € 9 ticket van Deutsche Bahn en de problemen op Schiphol met de bagageafhandeling hebben er waarschijnlijk aan bijgedragen dat meer reizigers met de trein naar het buitenland reisden. Ook de oproep van Rover tot het delen van ervaringen over internationale reizen heeft waarschijnlijk aan de klachtengroei bijgedragen. De klachten gaan vooral over uitval van ritten, vertragingen (waardoor aansluitingen worden gemist), informatievoorziening. Veel reizigers vragen of ze het geld van de tickets terug kunnen krijgen of dat ze een vergoeding voor de vertragingen kunnen krijgen.

Bij aankomst op station Paris Nord bleek er een probleem te zijn met de treinen. Hierdoor ben ik (en vele honderden met mij) niet op de trein gelaten, waar ik een plek op had geboekt. Er werd door het personeel aangegeven dat het beter was om een uur later terug te komen, omdat er voorlopig geen plekken / dan wel treinen waren. Bij aankomst een uur later op het station was er nog niets veranderd. Het stond nog steeds vol met nu meer mensen dan een uur eerder en ook nu was het niet mogelijk om op het perron gelaten te worden. Als het al duidelijk was op welk perron er eventueel een trein naar Nederland zou gaan. Verder was het niet toegestaan om een andere trein in te gaan, bv naar Brussel om vanaf daar een internationale trein te pakken. Uiteindelijk met veel vertraging een trein kunnen nemen naar Nederland. Aangekomen op Rotterdam om 22:28 uur en om 23:12 uur pas op Utrecht in plaats van de originele tijd van 21:12 uur. NS stelt dat de Thalys 9369 geen vertraging had en doet daarmee de zaak van de baan. Echter is toegang tot de trein geweigerd en pas vele uren later toegestaan waardoor ik van mening ben dat zij toch aan de terugbetaling moeten voldoen.

OV Ombudsman heeft in bovenstaand klacht bemiddeld met als resultaat dat de reiziger een vergoeding heeft gekregen in verband met de vertraging tijdens zijn reis.

Ook kwam het voor dat reizigers bestelde tickets niet op tijd via mail geleverd kregen.

Ik heb op de NS site een retour geboekt en betaald voor retour London - Haarlem. De trein is geboekt, stoelnummers zijn gegeven, geld is afgeboekt, maar de tickets die per e-mail verstuurd zouden worden (binnen een uur) zijn er 3 dagen later nog niet. Ik heb de NS chat, Messenger, Facebook, 2 telefoonnummers geprobeerd te bereiken zonder enig antwoord. Zelfs de customer complaints op de NS site werkt niet. Ik ben het zat; dit is de laatste keer dat ik een reis met de NS ga boeken. Ik moet in Nederland zijn, dus ik ga proberen een vlucht te boeken om op tijd in Nederland te zijn.

Veel reizigers meldden ons ook dat de afhandeling van hun klachten soms erg lang op zich liet wachten. De langere wachttijden doen zich zowel voor bij de telefonische eerstelijns klantenservice, maar ook bij de afhandeling van claims. NS International zegt te proberen zo snel mogelijk te reageren op Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) verzoeken en andere claims.

Op navraag heeft NS International ons laten weten:

'Het klopt inderdaad dat het door allerlei omstandigheden (uitval van treinen in het buitenland, meer reizigers dan ooit in de buitenlandse treinen en in het voorjaar stakingen in het buitenland) drukker is bij NS International dan wij voorzien hadden.

Soms duurt het acht weken of meer voor een reiziger een reactie krijgt.

Tijdens mijn reis van Wenen naar Breda op 29 mei 2022 heb ik grote vertraging opgelopen. Die dag vielen er verschillende treinen uit en was er chaos op het Duitse spoor. Ik heb een klacht bij NS International ingediend. Tot op heden heeft NS International nog niet gereageerd. Wanneer ik bel voor een update dan melden ze mij dat de klacht in behandeling is bij de afdeling complexe zaken. Men kan geen indicatie geven hoelang dit nog kan duren. Op de website van NS International geeft de NS aan dat men streeft binnen zes weken antwoord te geven. Er staat geen maximum periode bij. In theorie zou je een jaar of langer kunnen duren. Ik vind dit onacceptabel.

NS International erkent dat dit voorkomt.

'Bij 'simpele' claims kan dit vaak nog wel binnen 5 werkdagen, maar bij complexere claims moeten we vaak afstemmen met de andere vervoerder (bv Thalys). Omdat we de afgelopen tijd veel complexe claims hebben ontvangen kan het inderdaad tot wel (meer dan) 8 weken duren voor een klant de reactie op zijn claim terugontvangt. We doen er alles aan dit proces te versnellen, maar tot die tijd geldt het advies aan de klant om de reactie van Klantenservice NS International af te wachten.'

Problemen met de klantenservices van OV bedrijven

OV Ombudsman ontving in het derde kwartaal meer dan 40 klachten over de klantenservices van OV-bedrijven en met name over de lange duur van de klachtenafhandeling. De meeste klachten hadden betrekking op de klantenservice van NS. De klachten gaan over de slechte bereikbaarheid van de klantenservice, toezeggingen die niet worden nagekomen en de lange afhandeltermijn van klachten. Een reiziger meldde ons in september dat zijn klacht over 3 april, de dag dat overal in het land de treinen stilvielen, nog steeds niet afgehandeld is.

Ik heb direct na de storing van 03-04-2022 (waarbij de treinen uitvielen) een declaratie ingediend bij de NS. Deze communicatie was op 20-04-2022. Inmiddels zijn we bijna een half jaar verder, heb diverse keren via de klantenservice chat gevraagd om de status van de declaratie. Met steeds hetzelfde resultaat, men kan alleen zeggen dat het druk is en dat er nog geen tijd is geweest om declaratie inhoudelijk te behandelen. Ik vind de termijn van reageren en afhandelen belachelijk lang. Ik heb feitelijk niets te maken met alle interne problemen, druktes, personeelstekorten, en welke excuses ik allemaal meer heb gehoord.

Helaas moet ik constateren dat de NS klantenservice enorm slecht bereikbaar is. Als je belt moet je eerst door een woud van opties heen en heb je de juiste afdeling bereikt dan krijg je een bandje te horen: 'alle medewerkers zijn bezet'. Je krijgt niet te horen hoeveel wachtenden er voor je zijn. In het verleden was het zo dat als je voor 10.00 uur belde dan kreeg je een medewerker snel te spreken maar nu zijn om 07.00 uur al alle lijnen bezet! De chat is ook onbereikbaar en enorm druk.

We hebben NS om een reactie gevraagd.

"Net als in onze treindienst in binnen- en buitenland kent ook Klantenservice grote uitdagingen op het gebied van operationele maakbaarheid door krapte in de arbeidsmarkt. Daarnaast is de opdruk qua klantcontacten structureel hoger dan verwacht door het grillige karakter van onze (internationale) treindienst en onverwachte ontwikkelingen zoals de stroomstoring van 3 april, de stakingsdagen in augustus/september en de aantrekkingskracht van Internationale reizen. Hierdoor zijn de wachttijden bij onze telefonie/chat/webcare kanalen langer dan normaal geweest.

We zijn hard bezig om onze bereikbaarheid te verbeteren en deze achterstanden weg te werken door onder andere automatisering van afhandeling en de werving van nieuw (tijdelijk) personeel. De resultaten zijn hiervan inmiddels zichtbaar en we verwachten dat de situatie de komende maanden verder zal verbeteren."

4. Aanbevelingen

Op basis van de klachten die OV Ombudsman in het afgelopen kwartaal heeft ontvangen, doen wij de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

Veel OV-bedrijven gaan gebukt onder personeelstekort. Dit vertaalt zich in een slechte beschikbaarheid van OV en in een lage betrouwbaarheid van de dienstuitvoering. De negatieve gevolgen voor reizigers zijn heel groot. Daarom zullen sommige reizigers voor kortere of langere tijd misschien niet meer voor het OV kiezen: of het OV voor altijd de rug toekeren. Met een negatieve spiraal in het OV aanbod als gevolg. En niet alle reizigers kunnen kiezen: wie afhankelijk is van OV kan in een situatie van vervoersarmoede komen. Voor scholieren en studenten die *nu nog niet* kunnen kiezen, kunnen verschraving van het aanbod en onbetrouwbaarheid van de dienstverlening betekenen dat ze geen gebruik meer maken van OV zodra ze voor een auto kunnen kiezen.

De personeelstekorten lijken niet op korte termijn op te lossen. OV Ombudsman vraagt OV-bedrijven om als het maar enigszins kan niet te grijpen naar maatregelen als het verkorten van treinen en het laten uitvallen van treinen, bussen, trams en metro's. Misschien zijn er andere oplossingen mogelijk, bijvoorbeeld door het tijdelijk inzetten van ander personeel. Verder is het belangrijk dat de informatievoorziening aan reizigers aanzienlijk wordt verbeterd, opdat de reiziger niet pas bij de bushalte of op het treinperron merkt dat zijn bus of trein niet rijdt. Ten slotte roept OV Ombudsman het Rijk op om een rol te spelen in tijdelijke en structurele oplossingen, opdat OV als milieuvriendelijk alternatief voor vervuilende mobiliteit op dichtstlibbende wegen niet in korte tijd zo verschaalt dat het geen waardig alternatief meer is. En om maatschappelijke uitsluiting door vervoersarmoede te voorkomen voor wie afhankelijk is van openbaar vervoer.

Aanbeveling 2:

In het streekvervoer zijn de Cao-onderhandelingen nog gaande. Daarom is het niet uitgesloten dat in het streekvervoer opnieuw stakingen zullen uitbreken. We roepen OV-bedrijven op om tijdig en uitgebreid te communiceren of bussen wel of niet rijden. Daarnaast vragen we OV-bedrijven ruimhartig te compenseren, als reizigers met een abonnement door de staking extra kosten hebben moeten maken.

Aanbeveling 3:

Gebleken is dat het reizen met de trein over de grens soms wat ingewikkelder is dan reizen in het binnenland. Ook kan het moeilijker zijn om je klacht goed afgehandeld te krijgen, omdat er soms een buitenlandse vervoerder bij betrokken is. Wij roepen NS International op om te proberen de wachttijden voor de afhandeling van hun klachten te doen afnemen. Gelukkig wordt hier al actie op ondernomen, maar het is belangrijk om hier ook volgend jaar veel aandacht aan te besteden en te monitoren hoe de processen rond de klachtafhandeling verlopen.

Aanbeveling 4:

Veel OV-bedrijven kampen met overbelaste klantenservices, waardoor reizigers soms lang moeten wachten op de afhandeling van hun klacht. OV Ombudsman vraagt OV-bedrijven om er alles aan te doen om de snelheid van de klachtafhandeling te verbeteren. Dit zou kunnen door reizigers eerder in het gelijk te stellen of, als het om restitutie van kleine bedragen gaat, sneller tot terugbetaling over te gaan. Verder is het belangrijk om duidelijk te communiceren over het proces achter de afhandeling van de klacht. Als de afhandeling langer duurt dan eerder gemeld, zou de reiziger een tussentijdse update moeten ontvangen, zodat hij weet waar hij/zij aan toe is.

Bijlage: tabellen

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het derde kwartaal van 2022 bij de OV ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal werden 836 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	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	6	10	7	23	2,8 %
Dienstregeling	6	9	23	38	4,5 %
Dienstuitvoering	74	139	280	493	59,0 %
Informatievoorziening	6	5	7	18	2,2 %
Personeel	10	11	21	42	5,0 %
Station- en haltevoorziening	12	10	10	32	3,8 %
Veiligheid en overlast	8	3	9	20	2,4 %
Vervoermiddel	9	6	11	26	3,1 %
Vervoerbewijs	42	57	45	144	17,2 %
	173	250	413	836	

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

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Vervoerder/maand	juli	augustus	september	Totaal	%
9292	1	0	1	2	0,2 %
Arriva	10	12	33	55	6,4 %
Blue Amigo	1	4	3	8	0,9 %
Breng	2	1	9	12	1,4 %
Connexxion	8	5	13	26	3,0 %
EBS	5	4	10	19	2,2 %
GVB	4	7	8	19	2,2 %
Hermes	4	1	11	16	1,8 %
HTM	5	6	3	14	1,6 %
Keolis Nederland	10	7	22	39	4,5 %
KS OV-chipkaart	7	13	10	30	3,5 %
NS	92	131	239	462	53,7 %
NS International	10	47	20	77	8,9 %
OV Algemeen	0	2	4	6	0,7 %
Qbuzz	4	7	17	28	3,2 %
RET	4	3	10	17	2,0 %
U-OV	8	10	12	30	3,5 %
	175	260	425	860	

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

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,2 %
Arriva	1	5	40	0	2	0	1	1	5	55	6,4 %
Blue Amigo	0	0	6	0	0	0	0	0	2	8	0,9 %
Breng	0	1	8	0	2	1	0	0	0	12	1,4 %
Connexxion	2	0	17	0	3	1	0	0	3	26	3,0 %
EBS	0	2	12	1	3	0	0	0	1	19	2,2 %
GVB	1	1	7	0	2	0	4	0	4	19	2,2 %
Hermes	0	1	14	0	1	0	0	0	0	16	1,8 %
HTM	6	0	1	1	2	0	3	0	1	14	1,6 %
Keolis Nederland	3	3	28	0	2	0	0	0	3	39	4,5 %
KS OV-chipkaart	0	0	0	1	0	0	2	0	27	30	3,5 %
NS	7	24	253	12	12	29	7	21	97	462	53,7 %
NS International	0	1	70	1	0	0	0	0	5	77	8,9 %
OV Algemeen	0	1	2	0	0	0	0	1	2	6	0,7 %
Qbuzz	3	1	20	0	2	0	0	1	1	28	3,2 %
RET	0	2	3	2	6	1	2	1	0	17	2,0 %
U-OV	0	0	20	0	5	0	2	1	2	30	3,5 %
	23	42	501	20	42	32	21	26	153	860	

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	Administratiekosten/incasso	Blokken/deblokkeren	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toeslagen	Totaal	%
Arriva	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	0	13	4,3 %
Blue Amigo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	5	1,7 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	8	2,6 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1,0 %
GVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	0	6	2,0 %
HTM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,3 %
Keolis Nederland	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	2,0 %
KS OV-chipkaart	1	0	1	3	3	0	4	5	1	1	2	0	0	1	1	0	0	5	5	15	2	0	50	16,5 %
NS	11	4	1	2	1	2	2	20	10	0	5	1	2	1	1	19	1	1	17	57	30	3	191	63,0 %
NS International	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	9	3,0 %
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,7 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1,0 %
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	6	2,0 %
	15	4	2	5	4	3	6	40	11	2	11	1	2	2	2	22	2	6	25	88	47	3	303	

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

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal zijn 303 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 144, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen de categorie vervoerbewijs zijn restitutie, tariefhoogte en in- en uitchecken.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	concessie	vervoerder	juli	augustus	september	totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	1	2	3	0,4 %
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	3	2	3	8	1,1 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	2	1	1	4	0,5 %
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	1	1	6	8	1,1 %
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	3	5	2	10	1,3 %
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	1	0	7	8	1,1 %
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	1	1	2	0,3 %
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	92	129	237	458	62,7 %
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	1	2	9	12	1,6 %
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	1	1	0,1 %
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	0	3	3	0,4 %
Provincie Flevoland	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	1	1	0,1 %
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	0	1	1	0,1 %
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Friesland en Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	0	2	3	5	0,7 %
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	0	3	4	0,5 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	1	1	0,1 %
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	1	9	12	1,6 %
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	0	2	1	3	0,4 %
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	4	0	4	8	1,1 %
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	5	8	12	25	3,4 %
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	1	5	7	1,0 %
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	0	0	2	2	0,3 %
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	4	1	11	16	2,2 %
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	2	0	1	3	0,4 %
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	0	2	2	0,3 %
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	2	1	4	7	1,0 %
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	1	1	1	3	0,4 %
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	4	5	12	21	2,9 %
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	8	10	12	30	4,1 %
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	0	2	2	0,3 %
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	3	5	7	15	2,0 %
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	2	1	0	3	0,4 %
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	0	0	0	0	0,0 %
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	3	1	3	7	0,9 %
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	0	3	7	0,9 %
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	4	7	8	19	2,6 %
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	4	3	3	10	1,3 %
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0 %
			157	191	383	731	

Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe). Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken

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.

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 concessiehoudende vervoerder, maar de concessieverlenende overheid. Kortom: de reiziger weet niet altijd wat hij precies kan doen en bij wie hij moet zijn.”
