



Kwartaalrapportage

1 januari 2019 – 31 maart 2019

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1. Voorwoord | 3 |
| 2. Samenvatting en aanbevelingen | 4 |
| 2.1 Samenvatting | 4 |
| 2.2 Aanbevelingen | 6 |
| 3. Resultaten | 7 |
| 4. Trends | 10 |
| 4.1 Digitalisering in het OV | 10 |
| 4.2 Flexvervoer in Nederland; een tussenbalans | 14 |
| 4.3 Lessen trekken uit concessiewisselingen | 17 |
| 5. Cijfers januari – maart 2019 | 22 |

1. Voorwoord

“Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan.”

Dat kon Pippi Langkous misschien zeggen, maar overheidsinstanties die betrokken zijn bij concessiewisselingen in het openbaar vervoer en OV-bedrijven zullen het haar niet gauw nazeggen. Een concessiewisseling, de overgang van een concessie van de ene naar de andere vervoerder, is een behoorlijk ingewikkeld proces.

Sinds de Statenverkiezingen van afgelopen maart telt Nederland weer een groot aantal nieuwe leden van Provinciale Staten en wellicht ook al nieuwe Gedeputeerden, die de komende jaren mogelijk voor het eerst in hun loopbaan geconfronteerd zullen worden met concessiewisselingen. Ze hebben het mogelijk nog nooit gedaan – en dat geldt geregeld – ook voor een deel van de ambtenaren die hen daarin moeten ondersteunen. De provincies spelen echter een belangrijke rol als (mede)opdrachtgevers van OV-bedrijven.

Logisch dat er wel eens wat misgaat bij concessiewisselingen. Jammer genoeg worden reizigers meestal het eerst geconfronteerd met de negatieve effecten. Voor wie zich geen Pippi Langkous voelt, besteden we in deze kwartaalrapportage (zie hoofdstuk 4.3) uitgebreid aandacht aan de vele klachten die we bij concessiewisselingen krijgen. Hopelijk als aanzet voor een gesprek over de vraag: hoe kunnen we hiervan leren en het een volgende keer beter doen?

Klachten die worden ingediend bij het OV loket vormen een goudmijn. Een belangrijke bron van inspiratie om het openbaar vervoer in Nederland verder te verbeteren. Daaraan hopen we als ombudsman voor beter openbaar vervoer ook met deze kwartaalrapportage weer onze constructieve bijdrage te kunnen leveren.

Bram Hansma
Hoofd OV loket

2. Samenvatting en aanbevelingen

2.1 Samenvatting

In deze rapportage over het eerste kwartaal van 2019 (toen het OV loket 694 klachten van reizigers ontving) besteden we speciale aandacht aan drie trends, die naar voren komen uit deze klachten. We zetten deze in een breder kader en doen ten aanzien van deze ontwikkelingen enkele aanbevelingen, die kunnen leiden tot verbetering.

Digitalisering is de eerste trend. Het OV loket ontvangt geregeld reizigersklachten die te maken hebben met de steeds verder gaande digitalisering. Voor velen biedt deze digitalisering (e-tickets, apps, het afschaffen van contant geld in het openbaar vervoer en dergelijke) vooral voordelen, maar een aanzienlijke categorie reizigers heeft er moeite mee. Dan gaat het met name om ouderen, laaggeletterden en nieuwkomers die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn. Vaak wordt er bovendien te gemakkelijk vanuit gegaan dat iedereen een computer en/of een smartphone heeft en digitaal vaardig is. We geven in hoofdstuk 4.1 van deze kwartaalrapportage enkele voorbeelden waaruit dat blijkt.

Openbaar vervoer is naar de mening van het OV loket bij uitstek een voorziening die voor iedereen toegankelijk moet zijn, ook voor wie digitaal minder vaardig is.

Flexvervoer is de tweede trend die we uitgebreid belichten (zie hoofdstuk 4.2). Steeds vaker worden traditionele buslijnen (met name als het aanbod gering is) vervangen door vormen van flexvervoer, zoals belbussen, flexibele routes, variabele haltes en taxivervoer. In principe zou het mes aan twee kanten kunnen snijden: minder kosten voor de vervoerder en meer geïndividualiseerde service voor de reiziger.

Dat lukt echter soms niet. De aangeboden flexdienst voldoet namelijk niet altijd aan de echte vervoersvraag van reizigers in die regio. En de meest gebruikte reisplanners van Nederland wijzen niet altijd op de mogelijkheden van flexvervoer in bepaalde regio's.

Ten slotte gaan we in op de problematiek van **concessiewisselingen**. Eens in de circa tien jaar verloopt het vervoercontract en kan het vervoer in een regio of OV-verbinding van de ene vervoerder overgaan naar een andere. Dit betekent dat medewerkers van vervoerders en overheden (bijvoorbeeld gemeenten en provincies) mogelijk maar een één keer of hooguit enkele keren in hun loopbaan betrokken zijn bij een dergelijk traject. Kennisborging en kennisoverdracht zijn daarom voor alle betrokken partijen niet evident. Uit klachten van reizigers blijkt dat bij concessiewisselingen nogal eens dezelfde fouten gemaakt worden, omdat niet alle gevolgen voor reizigers tijdig in kaart zijn gebracht. Daardoor ontstaan onder andere problemen op het gebied van informatievoorziening, geldigheid van abonnementen, krappe dienstregelingen en bruikbaarheid van incheckapparatuur. Het OV loket hoopt dat

betrokken partijen meer lessen uit het verleden kunnen toepassen en dat ze de tijd nemen en krijgen om een concessiewisseling nog beter voor te bereiden.

In hoofdstuk 5 van deze rapportage maken we er melding van dat vervoerders en overheden afzien van een zogeheten single check-in check-out systeem, waardoor reizigers niet meer tussentijds per vervoerder zouden hoeven in te checken. Invoering van een dergelijk systeem voor de OV-chipkaart, een techniek die inmiddels redelijk verouderd is, zou niet meer rendabel zijn. Deze conclusie is teleurstellend; het OV loket heeft namelijk vaak voor de single check-in check-out gepleit. De OV-sector mag het zich aantrekken dat de oplossing na zoveel jaren OV-chipkaart nog steeds niet gerealiseerd is.

2.2 Aanbevelingen

Op basis van de trends die we in het eerste kwartaal van 2019 hebben gesignaleerd, komt het OV loket tot een aantal concrete aanbevelingen aan OV-bedrijven en aan hun opdrachtgevers, de concessie-verlenende overheden.

1. Houd het openbaar vervoer toegankelijk voor 'digitaal daklozen'.

Digitalisering kan leiden tot een grote verbetering van het openbaar vervoer voor wie ermee uit de voeten kan. Nog zeker een aantal decennia moeten we echter rekening houden met mensen voor wie dat niet geldt. Dus bij elke verandering op het gebied van ICT moeten vervoerders zich afvragen: hoe behouden we een goede dienstverlening voor wie geen computer of smartphone heeft?

2. Luister beter naar reizigers bij het ontwikkelen van flexvervoer.

Om vormen van flexvervoer optimaal te laten werken, is het van belang dat de vraag naar vraag gestuurd vervoer vooraf goed in kaart is gebracht. Na de introductie is het van belang de feedback van reizigers mee te nemen in de verdere ontwikkeling.

3. Verbeter de informatievoorziening over mogelijkheden van flexvervoer.

Ons land telt inmiddels tientallen varianten van flexvervoer. Veel OV-bedrijven doen hun best om deze vormen helder te beschrijven op hun eigen websites. Dat lukt vaak goed. In reisplanners ontbreekt flexvervoer echter nog wel eens. Dat is schadelijk voor de ontwikkeling van flexvervoer. Alle vormen van flexvervoer zouden in elk geval een plek moeten krijgen in de meest populaire reisplanners.

4. Leren van fouten bij concessiewisselingen.

Ook de komende jaren zullen veel OV-concessies een nieuwe vervoerder krijgen. Het OV loket vindt dat zulke wisselingen optimaal moeten worden voorbereid. In de opstartfase gaat het nu te vaak fout met allerlei zaken waarvan de reiziger direct nadeel ondervindt. Overheden en OV-bedrijven hebben daarin een gezamenlijke taak.

3. Resultaten

Als ombudsman heeft het OV loket de taak een bijdrage te leveren aan de verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en – indien mogelijk – door te helpen en te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in onze kwartaalrapportages. In dit hoofdstuk treft u een overzicht aan van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het eerste kwartaal van 2019 zijn gerealiseerd.

Toch bankjes op Amsterdam Noord

Het OV loket ontving klachten van reizigers over het nieuwe metrostation Noord in Amsterdam. Dit station is vorig jaar zomer in gebruik genomen bij de start van de Noord/Zuidlijn. Eerder hadden reizigers al geklaagd over het ontbreken van een toilet op dit station. De laatste weken kreeg het OV loket enkele klachten over het ontbreken van bankjes. Als je even moet wachten, kun je nergens zitten. Voor veel mensen, met name voor ouderen, kan dit bezwaarlijk zijn. Eén van de reizigers, die wij hierover spraken, had dit ook bij de vervoerder GVB en de gemeente gemeld. De reactie van de gemeente was dat er geen banken en/of stoelen op het station zouden komen. Zo wilde de gemeente hangjongeren afschrikken. Metrostation Noord is echter een belangrijk overstappunt. Zou dat niet bepalend moeten zijn in de overwegingen om wel of geen zitmogelijkheid te creëren?

Het OV loket nam contact op met het GVB en de Vervoerregio Amsterdam. Aanvankelijk meldde het GVB dat er geen bankjes zouden komen. Kort daarna liet het GVB echter weten dat men had geconstateerd dat bankjes op dit station toch geen overbodige luxe zijn. Omdat het station, aldus GVB, nog volop in ontwikkeling is, is toch een aanvraag ingediend om bankjes te plaatsen. Nog voor de zomer zullen de bankjes geplaatst worden. Verder komt er een kiosk, waar men wat te eten en te drinken kan kopen. Ook hier is het OV loket blij mee. Dan blijft er nog één ding te wensen over: een toilet.

Honden mee in de trein pakt duur uit

Een reiziger koopt in oktober bij de balie van NS International een treinticket vanaf Amsterdam Centraal naar La Roche in België. Tegelijkertijd koopt hij twee tickets voor zijn honden. Zijn vriendin reist vanaf Rotterdam. Ook zij heeft twee honden, dus daarvoor schaft hij ook twee tickets aan. Voor de tickets van Amsterdam naar La Roche betaalt hij € 25,90 per hond. Voor de tickets vanaf Rotterdam is het €19,40 per hond. Dat grote prijsverschil vindt hij vreemd en

dat zegt hij dan ook tegen de balie-medewerkster. Bovendien zijn beide kaarten een stuk duurder dan een binnenlandse dagkaart voor de hond, die maar € 3,10 kost. De balie-medewerkster adviseert hem een klacht in te dienen bij NS International. Hij stuurt een brief, maar er gaan enkele weken voorbij zonder dat hij iets hoort. Daarom belt hij met de klantenservice, die hem vertelt dat er een achterstand is in de afhandeling van klachten. Tijdens de reis wijst de conducteur de twee reizigers erop dat ze beter een losse dagkaart hond voor Nederland en een voor België (€ 3,00) hadden kunnen kopen. Dan waren ze voor de heenreis voor vier honden € 24,40 kwijt geweest in plaats van € 90,60. Na terugkomst belt de reiziger weer met NS. De medewerker ziet zijn klacht in het systeem staan, maar weet niet wanneer deze wordt afgehandeld. Op zijn verzoek om hem daarover terug te bellen, wordt niet ingegaan. Dan neemt hij contact op met het OV loket. Via onze contacten bij NS vragen wij waarom het zo lang duurt voordat meneer een reactie krijgt. En had de balie-medewerkster hem niet anders moeten adviseren? Korte tijd later laat de reiziger ons weten dat zijn klacht naar tevredenheid is afgehandeld. NS heeft excuses gemaakt voor de trage afhandeling. De reiziger krijgt het prijsverschil terug tussen wat hij betaald heeft voor de hondentickets en wat hij betaald zou hebben met losse dagtickets.

De vraag is nu nog waarom die internationale kaartjes voor honden zo duur zijn? Dit vloeit voort uit internationale afspraken; de prijs voor een internationaal hondenticket is 50 procent van een 2e klas vol tarief ticket voor een volwassene. NS meldt al enige tijd in onderhandeling te zijn met diverse landen voor lagere tarieven voor het meenemen van honden. Dit heeft ervoor gezorgd dat de prijs voor een internationaal hondenticket voor België per 1 juli 2019 naar € 6,- per hond gaat.

Geld terug bij Vertraging, ook als je reist met een studentenreisrecht

Een student reist met de trein van Qbuzz van Geldermalsen naar Hardinxveld-Giessendam. Doordat de spoorbrug bij Arkel enige tijd kapot is, loopt hij een vertraging van 121 minuten op. Hij weet als ervaren reiziger dat je bij dergelijke grote vertragingen, ook al reis je met een studentenreisrecht, een beroep kunt doen op de geld-terug-bij-vertraging regeling. Hij neemt contact op met Qbuzz, maar de vervoerder laat hem weten niks uit te willen betalen, omdat hij reist met een studentenreisproduct. Dit is vreemd, want op de site van Qbuzz staat vermeld dat een reiziger met een Studenten OV bij een vertraging van 30- 59 minuten € 2,32 restitutie krijgt en bij een vertraging van 60 minuten of meer € 4,64. Dit is overigens dezelfde regeling als NS hanteert.

De student schakelt ons in. Het OV loket wijst Qbuzz op de geld-terug-bij-vertraging regeling die op hun eigen website staat. Hier staat duidelijk aangegeven dat de student recht heeft op een vergoeding. Wij vragen de vervoerder dan ook om een bedrag van €4,64 voor een vertraging van meer dan 60 minuten aan hem uit te betalen.

Gelukkig ziet Qbuzz in dat de student inderdaad recht heeft op compensatie. Het geld wordt overgemaakt. Daarnaast verzekert Qbuzz ons, op ons verzoek, dat de klantenservice nieuwe instructies krijgt, zodat de volgende student in een dergelijke situatie gelijk een positieve reactie krijgt op zijn geld-terug-bij-vertraging verzoek.

4. Trends

Op basis van de klachten die we als ombudsman voor beter openbaar vervoer binnenkrijgen, signaleren we de belangrijkste trends. De eerste drie maanden van 2019 geven ons aanleiding dieper in te gaan op drie onderwerpen: digitalisering in het OV, flexvervoer in Nederland en concessiewisselingen.

4.1. Digitalisering in het OV

Het OV loket ontvangt geregeld reizigersklachten die elk op hun eigen manier te maken hebben met hetzelfde onderwerp: de steeds verdergaande digitalisering van het openbaar vervoer. Zo zijn sommige zaken rondom abonnementen alleen nog maar online te regelen, worden bepaalde fysieke kaartjes vervangen door e-tickets en moeten flexbusjes vaak gereserveerd worden via een app. Ook het afschaffen van contant geld in het openbaar vervoer is een vorm van verdergaande digitalisering.

Aan de andere kant heeft digitalisering ook veel goeds gebracht. Veel reizigers reizen graag met de OV-chipkaart, maken gebruik van automatisch opladen en vragen online geld terug, als ze zijn vergeten uit te checken. Via de NS-app kun je van tevoren zien of de trein waarmee je wilt reizen vol zit of dat het wel meevalt en hoeveel OV-fietsen er nog beschikbaar zijn op je station van bestemming. De ontwikkeling van digitale reisplanners of een online platform om producten te beheren is positief voor veel reizigers. Het maken van een reis wordt hierdoor gemakkelijker en dus aantrekkelijker.

Hoewel de Nederlandse OV-sector dus al een breed scala aan digitale opties kent, is ook wat dit betreft nog verbetering mogelijk. Als een reiziger nu met een Connexxion-bus, via een NS-traject in een HTM-tram belandt, moet hij telkens uit- en weer inchecken of voor elke reis een apart kaartje of e-ticket aanschaffen. In een ideale situatie gebruikt een reiziger een en dezelfde app om zijn e-tickets aan te schaffen, een applicatie die dus zou fungeren als de OV-chipkaart onder de e-tickets. Over de OV-chipkaart gesproken: hoe fijn zou het zijn wanneer een reiziger zijn of haar producten online kan aanmaken, opzeggen of overzetten en niet meer langs een kaartautomaat hoeft te gaan om deze wijzigingen te bevestigen?

‘Digitale daklozen’

De digitale wereld heeft veel voordelen en de ontwikkelingen gaan snel. Er is echter een groep ‘digitale daklozen’ die geen toegang heeft tot het internet; ze hebben geen computer, mobiele telefoon en/of printer of weten niet hoe ze hiermee om moeten gaan. Voor deze groep zijn niet-digitale alternatieven van groot belang.

De ‘digitale daklozen’ zijn vaak ouderen en laaggeletterden, maar bijvoorbeeld ook nieuwkomers die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Voor hen voelt deze transitie eerder

als een beperking dan als een vooruitgang. Onderstaand bespreken wij een aantal voorbeelden uit de praktijk van het OV loket.

In de rapportage over het vierde kwartaal van 2018 berichtte het OV loket over het GVB. De vervoerder was begonnen met het realiseren van de mogelijkheid voor reizigers om online via MijnGVB.nl. een jaarabonnement aan te schaffen, te wijzigen, stop te zetten en te verlengen. De vervoerder verwachtte dat veel reizigers dit makkelijk zouden vinden. Een deel van de abonneerders beschikte al over een MijnGVB account en GVB dacht dat het goed zou zijn dat ook de andere jaarabonneerders over een MijnGVB-account konden beschikken.

GVB-klanten van wie nog geen e-mailadres bekend was, kregen daarom het verzoek een account aan te maken op dit nieuwe online platform, waar producten aangevraagd en beheerd kunnen worden. Als een reiziger niet beschikte over een account bleef het aanvragen van een jaarabonnement bij een fysiek loket nog wel mogelijk, maar kon hij of zij geen gebruik meer maken van een maandelijkse afschrijving als betaalwijze. Het totaalbedrag voor het jaarabonnement moet dan in één keer voldaan worden. Het OV loket ontving hierop veel klachten van voornamelijk oudere reizigers, die niet over een computer beschikken. De meesten hebben het gevoel door deze nieuwe regeling buitenspel gezet te worden. Het openbaar vervoer is voor velen de enige overgebleven manier van vervoer, maar het in één keer betalen van een jaarabonnement is voor sommige reizigers simpelweg te duur. Voor deze reizigers betekent deze verandering dan ook geen extra gebruikersgemak, maar een beperking in hun mobiliteitsopties. Het voorbeeld van onderstaande reiziger, dat al eerder in onze kwartaalrapportage verscheen, brengt dit helder in beeld.

Ik heb een brief ontvangen van het GVB met het verzoek om een e-mailadres aan te leveren voor de nieuwe online omgeving 'MijnGVB'. Ik word zo verplicht zaken rond het jaarabonnement online te regelen. Ik heb al jarenlang een jaarabonnement en het was nooit een probleem de kosten in tien maanden te betalen. Zonder een account kan ik het jaarabonnement alleen via een GVB-loket verlengen en dan moet ik het volledige bedrag in één keer betalen. Het GVB heeft mijn gegevens online gezet en deze moet ik voor 19 december controleren, maar ik heb geen computer, internet en e-mailadres.

Het OV loket heeft naar aanleiding van deze klachten contact opgenomen met het GVB met het verzoek een oplossing te bedenken voor reizigers, die zo tussen wal en schip dreigen te vallen. Het GVB zegt in een reactie dat betalen in termijnen mogelijk blijft via een loket, mits een reiziger over een geldig e-mailadres beschikt. Een loketmedewerker kan dan helpen bij het aanmaken van een MijnGVB account en via een papieren machtiging kan vervolgens een betaling in termijnen worden geregistreerd.

Het is te waarderen dat het GVB meedenkt over een oplossing, maar voor de meeste klagers was het aanmaken van een e-mailadres juist het probleem of bezwaar. Voor deze groep vervalt dus nu de mogelijkheid om in termijnen te betalen.

Kaartjes en Keuzedagen

Begin 2019 is NS gestopt met het aanbieden van goedkope fysieke (papieren) actiekaartjes. Deze voordelige vervoersbewijzen, vaak aangeboden via retailers als Kruidvat, Albert Heijn en Primera, zijn vanaf nu slechts beschikbaar als e-ticket. NS laat weten dat de relatief dure distributie en spitsbeperking twee belangrijke redenen zijn voor de afschaffing van de papieren actiekaartjes.

Terwijl NS naar eigen zeggen weinig negatieve berichten ontvangt, stroomden intussen de klachten binnen bij het OV loket, bij reizigersvereniging Rover en bij de website Treinreiziger.nl. Veel mensen klagen over de omslachtigheid van het e-ticket en de verminderde flexibiliteit; er moet een couponcode verzilverd worden om een datum te kiezen en eenmaal verzilverd, is wijzigen niet meer mogelijk. Ook is reizen in de middagspits niet meer mogelijk. De meeste klagers hebben één ding gemeen: ze hebben géén printer en géén smartphone. Zonder hulp van anderen is het voor hen niet meer mogelijk om gebruik te maken van de actiekaartjes. Uit de klachten bleek overigens dat zelfs mensen die wel digitaal vaardig zijn, de voorkeur geven aan papieren actiekaartjes.

NS heeft bekendgemaakt voortaan geen goedkope fysieke treinkaartjes meer aan te bieden, maar alleen nog e-tickets. Ik ben geen digibeet (werk zelf in de automatisering), maar ik vind het iedere keer een regelrechte ramp als ik een e-ticket moet bestellen. Je moet een hoop lezen, beslissingen nemen, en opletten dat je niets verkeerd invult. Ik snap de argumenten ook niet. Als het is om mensen buiten de spits te houden, verander dan de voorwaarden, zodat het fysieke kaartje ook niet meer in de spits geldig is. Als het om het geld gaat, verhoog dan de prijs. Het gemak van het fysieke kaartje boven een e-ticket is mij wel 1 of 2 euro waard. Als het is omdat fysieke kaartjes soms snel uitverkocht raken: ik heb liever 50 procent kans dat ik ze kan kopen dan 0 procent.

Hoewel het OV loket begrip heeft voor de praktische beweegredenen van NS om de fysieke actiekaartjes af te schaffen, vinden wij het toch jammer dat NS een redelijk grote groep reizigers geen alternatief biedt.

Een vergelijkbaar probleem doet zich voor bij de papieren keuzedagen. Dit zijn zeven voordelige dagkaarten, die 60-plussers met een kortingsabonnement bij NS kunnen bestellen. Reizigers die 60 jaar of ouder zijn en nog beschikken over een Voordeelurenabonnement van NS kunnen kiezen voor fysieke papieren kaartjes of voor kaartjes die op de OV-chipkaart worden geladen. Het voordeelurenabonnement is sinds 2011 niet meer verkrijgbaar, maar houders van zo'n abonnement kunnen het nog wel verlengen. Bij de huidige kortingsabonnementen als Dal Voordeel en Altijd Voordeel kunnen 60-plussers ook keuzedagen

bestellen, maar hier is het alleen mogelijk te kiezen voor de online variant. Veel oudere reizigers met een voordeelurenabonnement vinden het prettiger om met papieren tickets te reizen dan met de variant die op een OV-chipkaart geladen moeten worden.

De levering van deze tickets brengt in de praktijk echter meer problemen met zich mee dan verwacht. Papieren keuzedagen worden te laat of helemaal niet bezorgd en reizigers moeten dikwijls contact opnemen met de klantenservice.

Minstens vier jaar maken mijn vrouw en ik gebruik van de keuzedagen bij ons Voordeelurenabonnement. Kosten nu: €103,50 per jaar. Tot nu toe moet ik steeds met de klantenservice bellen, omdat NS de kaarten, ondanks de informatie op de factuur, niet per post toestuurt. Ook nu moest ik bellen, hoewel er geen telefoonnummer op de nota staat. Dan kom je in een keuzemenu, waarin niet duidelijk is welke toets je moet gebruiken. Wanneer ik tenslotte een echt mens aan de lijn heb, vraag ik hoe dit kan, maar omdat het deze keer over het abonnement van mijn vrouw gaat, kan de medewerkster mij niet verder helpen zonder de toestemming van mijn vrouw. Ik kan dus later opnieuw beginnen en weer veel geld aan de telefoon uitgeven. De medewerkster bevestigde dat het vaak misgaat met het sturen van de kaarten per post.

Digitale inclusie?

Reizigers die niet thuis zijn in de digitale wereld kunnen zich door bovenstaande veranderingen buitengesloten voelen. Voor hen wordt het openbaar vervoer bovendien minder aantrekkelijk.

In bredere zin heeft ook staatssecretaris Raymond Knops (Binnenlandse Zaken) hier al op gewezen: *“We communiceren in Nederland steeds meer digitaal. Dat heeft een grote invloed op het leven van iedereen”,* schreef hij op 12 december 2018 in een brief over ‘digitale inclusie’ aan de Tweede Kamer. *“Technologie kan ons land klaarmaken voor de toekomst. Het biedt kansen. Maar voor veel mensen gaan de ontwikkelingen erg snel. Daar moeten we rekening mee houden. We gaan ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Ook de mensen die extra hulp nodig hebben.”*

Het OV loket vindt deze algemene woorden zeker ook van toepassing op de OV-sector. Reisplanners, informatieve apps en online transactieoverzichten zijn in een tijdsbestek van enkele jaren onmisbaar geworden voor de doorsnee reiziger. Als deze tools zich verder ontwikkelen kunnen ze voor grote groepen de kwaliteit van het openbaar vervoer verbeteren. Ook de aankomende decennia is er echter een groep reizigers die zijn weg niet weet te vinden in het digitale landschap. Ook zij moeten op een laagdrempelige manier gebruik kunnen blijven maken van het openbaar vervoer. Wij beschouwen dit als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van vervoerders, overheden en reizigersorganisaties.

4.2. Flexvervoer in Nederland: een tussenbalans

Een jaar geleden schreef het OV loket in een kwartaalrapportage over flexvervoer, dat toen in verschillende concessies als nieuwe ontwikkeling werd gekwalificeerd. In deze rapportage houden we opnieuw verschillende flexconcepten tegen het licht. Waar een jaar terug sprake was van een nieuwigheid, kunnen we inmiddels constateren dat het aanbieden van flexibel, vraaggestuurd openbaar vervoer nu welhaast standaard in een nieuwe concessie wordt aangeboden.

Flexvervoer zou in theorie moeten werken als een tweesnijdend zwaard: aan de ene kant bespaart de vervoerder kosten door te dure, weinig gebruikte lijndiensten te schrappen; aan de andere kant krijgt de reiziger toegang tot flexibel vervoer, dat volledig op zijn of haar wensen is af te stemmen. Dit vraaggestuurd vervoer komt voor in vele vormen: belbussen, flexibele routes, variabele haltes en taxivervoer. In theorie zijn dit mooie ontwikkelingen. De veronderstelde flexibiliteit moet zich in de praktijk manifesteren op elk van de volgende aspecten: de afstemming van vraag en aanbod, de (online) vindbaarheid, het gebruikersgemak en de mogelijke betaalwijzen. Om een nieuwe tussenbalans van het flexvervoer op te maken, bespreken we hier deze aspecten één voor één.

Vraag en aanbod

Het belangrijkste aspect van vraaggestuurd vervoer is waarschijnlijk ook het moeilijkste: hoe vind je als vervoerder een balans tussen vraag en aanbod? Omdat flexvervoer voornamelijk ontstaat als lijndiensten niet rendabel zijn, is het logisch dat het aanbod naar beneden wordt bijgesteld. Maar hoeveel naar beneden? Om hier achter te komen moet een vervoerder veelal experimenteren, maar dat is geen garantie op succes.

Een praktijkvoorbeeld. In augustus 2018 startte Connexxion bij wijze van proef met een flexbus in de Limburgse gemeente Mook en Middelaar. De bus, die de opgeheven lijn 1 verving, was te bestellen via een app of via de telefoon. Wie een rit reserveerde, kon voor € 3,50 van elke willekeurige bushalte in de gemeente naar een andere bushalte reizen. Na een jaar zou worden bekeken of het concept goed genoeg werkte om definitief in te voeren. In het eerste kwartaal van 2019 werd echter al bekend dat de proef was gestopt: de behoefte aan dit type vervoer bleek te gering, ondanks verschillende acties, zoals het aanbieden van gratis kaartjes.

Navraag bij Connexxion leert dat de proef laat zien dat het belangrijk is de vraag naar vervoer goed in beeld te hebben. Voor Connexxion waren er al twijfels voor de opstart of het aanbieden van vraaggestuurd vervoer een goede optie zou zijn in dit gebied. Provincie en gemeente stelden echter extra geld beschikbaar en mogelijk zou de vraag naar vervoer aantrekken als

het concept eenmaal bekend was in het gebied. Bovendien blijft het bij een nieuw concept lastig om in te schatten of het aan zal slaan.

Het overgebleven budget blijft overigens beschikbaar om op een andere manier publiek vervoer aan te bieden. Daarvoor worden nu allerlei opties onderzocht, waaronder deelfietsen.

Het is een utopie om te denken dat elk startend flexconcept direct een goede balans zal vinden tussen vraag en aanbod. Het in kaart brengen van de vraag naar vraaggestuurd vervoer is echter niet alleen een proces van *trial and error*. Gedegen reizigersonderzoek is noodzakelijk alvorens een proef zoals bij Mook en Middelaar te starten.

Connexxion heeft ons laten weten dat bij bovengenoemde proef van tevoren reizigersonderzoek is gedaan. Vervolgens is tijdens de proef gebleken dat in de praktijk mensen minder vaak gebruik maakten van de belbus dan uit het onderzoek naar voren kwam. Het komt vaker voor dat mensen aangeven dat ze gebruik zullen maken van een dergelijke voorziening terwijl ze dat in werkelijkheid niet of nauwelijks doen, uit angst om het OV in de buurt helemaal kwijt te raken.

Om flexconcepten goed te laten werken, is het van belang dat vervoerders luisteren naar de feedback van reizigers. Zie onderstaande klacht over BravoFlex, de flexdienst in Noord-Brabant.

Ik ben een vaste klant van BravoFlex. De laatste tijd heb ik er erg veel last van dat er geen bussen beschikbaar zijn door de beperkte inzet van de BravoFlex-bussen.

Reizigers moeten er van op aan kunnen, calamiteiten uitgesloten, dat er een bus met chauffeur beschikbaar is. Connexxion heeft ons laten weten dat de capaciteit in de spits van deze flexbus verhoogd is naar aanleiding van meldingen van reizigers over deze lijn.

Vindbaarheid

Wanneer er eenmaal flexvervoer is in een bepaalde regio, is de (online) vindbaarheid van groot belang. Is überhaupt bekend dat er een flexbus is? Is dit zichtbaar op de website van de vervoerder en worden deze reizen weergegeven in de reisplanners?

De informatievoorziening op de websites van verschillende vervoerders is voortreffelijk. Op de sites van bijvoorbeeld Breng, Connexxion, U-OV wordt helder uiteengezet wat het flexvervoer inhoudt en hoe hiermee gereisd kan worden. Routes, manieren van bestellen en mogelijke betaalwijzen: alles staat overzichtelijk weergegeven op één pagina.

Voordat een reiziger terechtkomt op deze tabbladen, moet hij of zij echter wel weten dat er een flexconcept bestaat in de regio. Omdat de meeste reizen beginnen bij het simpelweg invullen van een reisplanner, is het van groot belang dat vraaggestuurd vervoer ook hier wordt vermeld. De meeste vervoerders vermelden deze reizen in aparte, speciaal voor het flexvervoer

opgerichte apps. OV loket vindt dat alle reismogelijkheden inclusief de flexdiensten in de meest gangbare landelijke reisplanners zichtbaar moeten zijn. Uiteraard kan een reisplanner geen reisadvies geven voor een vraaggestuurde flexdienst zonder vaste dienstregeling, maar deze diensten zouden wel met naam genoemd moeten worden in de reisplanner, zodat de reiziger weet dat een dergelijke voorziening aanwezig is in die plaats.

Gebruikersgemak en betaalwijzen

In de ideale situatie is de reiziger op de hoogte van het bestaan van het flexvervoer en sluit het aanbod aan op zijn vraag. Vervolgens begint de eigenlijke reis pas echt. Want hoe gaat het boeken van deze reis in zijn werk? Op welke manieren kan een reiziger de rit betalen? De OV-chipkaart geldt niet altijd als betaalmiddel. En *last but certainly not least*: verloopt de rit wel zoals gepland? Het boeken van een flexrit gaat vaak online of via een app, maar het is belangrijk dat dat reizigers ook telefonisch een rit moeten kunnen boeken. Bij Twents Flex in de gemeente Rijssen-Holtten bijvoorbeeld kunnen mensen tot 45 minuten van tevoren hun rit reserveren, of dat nou via de app, via de website of telefonisch is. Bij andere aanbieders is de wachttijd soms nog korter. Qua betalingsmogelijkheden pleit het OV loket ook voor meerdere manieren van betalen, zoals pinnen, maar ook losse kaartjes en met de OV-chipkaart, zodat bijvoorbeeld studenten met een studentenreisrecht niet extra voor hun rit hoeven te betalen.

Alles Flex?

Het OV loket ziet voor reizigers zeker de voordelen van vervoer op maat. We begrijpen ook dat er ruimte moet zijn voor aanbieders om te vernieuwen en dat niet alles direct goed gaat. Tegelijk mogen reizigers die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer verwachten dat proeven die gestart worden, optimaal doordacht en uitgewerkt zijn. Dit werkt beide kanten op: reizigers ervaren het flexvervoer als positief waardoor dit weinig weerstand oproept; vervoerders ervaren in de toekomst minder financiële of logistieke tegenvallers.

Omdat de motieven achter het flexvervoer vaak van financiële aard zijn, ligt het niet in de lijn der verwachting dat een flexdienst wordt teruggedraaid tot lijndienst. Een vervoerder legt zich door deze transitie dus vaak voor langere tijd vast op flexvervoer. Door vervoerders en concessieverleners wordt de introductie van flexvervoer soms gepresenteerd als een verbetering, want 'vervoer op maat', maar dat is niet altijd het geval. Reizigers moeten extra handelingen (reserveren) verrichten om te reizen, weten soms niet precies hoe laat ze kunnen vertrekken. Bovendien moeten ze soms omrijden omdat er meerdere passagiers in een voertuig zitten. Zorg dus voor een passend aanbod, duidelijke informatie en veel keuze voor de reizigers als het gaat om manieren van reserveren en betalen.

4.3 Lessen trekken uit concessiewisselingen

Het openbaar vervoer in Nederland is gebaseerd op concessies. Via een concessie krijgt een vervoerder van de overheid een vergunning om voor een bepaalde periode het openbaar vervoer in een bepaalde regio of op een bepaald traject te verzorgen. Partijen hierbij zijn concessieverleners (provincies, metropoolregio's en het rijk) en concessienemers (vervoerders).

Concessies wisselen gemiddeld eens in de tien jaar. Dit betekent dat medewerkers van vervoerders en vervoeroverheden geregeld maar één of hooguit enkele keren in hun loopbaan betrokken zijn bij een dergelijk traject. Kennisborging en kennisoverdracht zijn daarom voor alle betrokken partijen niet evident.

De komende jaren vinden opnieuw enkele grote wisselingen in concessies plaats, waarbij sprake zal zijn van het aantreden van een nieuwe vervoerder. Op 25 augustus 2019 neemt EBS de concessie Haaglanden Streek over van Connexxion. Eind 2020 verrijst een nieuwe omvangrijke concessie in Oost-Nederland (voorlopige merknaam RRReis), waarin de concessies Midden-Overijssel, IJssel-Vecht, Veluwe en Stadsvervoer Lelystad gefaseerd opgaan. De strijd om deze concessie te mogen verzorgen, is nog volop gaande.

In het tienjarig bestaan van het OV loket hebben zich heel wat concessiewisselingen voorgedaan. In deze paragraaf zetten we uiteen wat in het verleden is gebeurd bij een wisseling van vervoerder. We beperken ons tot de meest recente jaren en realiseren ons dat het opstarten van een nieuwe concessie een immense operatie is, waarbij kinderziektes en aanvangsproblemen soms niet te vermijden zijn. Toch denken we dat verbeteringen mogelijk zijn door lessen te trekken uit het verleden. Dat begint met in kaart brengen wat er bij voorgaande concessiewisselingen is misgegaan en daarover met elkaar het gesprek te voeren. We doen een aanzet voor zo'n gesprek.

Kijken naar het verleden

De meest recente ingrijpende concessiewisselingen waren die van 9 december 2018: EBS nam in Voorne-Putten het stokje over Connexxion. Qbuzz werd de vervoerder in de nieuw gevormde concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (voorheen DAV) in plaats van Arriva. In de kwartaalrapportage over het vierde kwartaal van 2018 schreven wij over de problemen die dit opleverde voor reizigers.

In de concessie Voorne-Putten en Rozenburg hadden de nieuwe R-Netbussen van EBS regelmatig storingen aan de boordcomputer, waardoor het voor reizigers niet altijd duidelijk was of de aanduiding op een bus wel klopte. Verder klaagden reizigers over onjuiste

afschrijvingen van hun OV-chipkaart en de inzet van kleinere busjes met capaciteitsproblemen en vertragingen tot gevolg.

Enkele grote concessiewijzigingen die niet vlekkeloos verliepen van iets langer geleden:

- Eind 2016: Syntus nam het busvervoer in de provincie Utrecht over van Connexxion;
- Eind 2016: Arriva nam de concessie Zuid Oost Fryslân en Wadden over van Qbuzz.
- Eind 2016: Arriva nam het busvervoer in Limburg over van Veolia. Daarnaast nam Arriva de regionale sprinters over van NS;
- Eind 2017: Keolis nam het Stadsvervoer Almere over van Arriva.

Welke problemen deden zich voor?

a. Informatievoorziening algemeen

Een nieuwe vervoerder kan ingrijpende wijzigingen doorvoeren bij de start van een nieuwe concessie, zoals bijvoorbeeld lijnen schrappen of vraaggestuurd vervoer inzetten, bijvoorbeeld flexbusjes. Een deel van de reizigers moet hierdoor soms verder reizen om bij een halte te komen of extra overstappen. De informatievoorziening rond dergelijke grote veranderingen laat soms te wensen over. Op het moment van de overgang zelf staan reizigers soms nog gewoon bij de 'oude' bushalte te wachten, onwetend dat de bus niet meer rijdt. We zijn ervan overtuigd dat elke nieuwe vervoerder vanaf het moment dat de nieuwe concessie ingaat zijn best doet om reizigers zo goed mogelijk informeren, maar de informatievoorziening voordat de concessie ingaat, kan echt beter. Daarbij hebben zowel de vervoerder als de concessie-verlener een belangrijke rol te vervullen.

b. Invoering van flexsystemen

De laatste jaren is te zien dat de beschikbare budgetten deels op een andere manier worden ingezet. In veel concessies vond een verschuiving plaats naar gestrekte lijnen (de kortste lijn van A naar B) tussen grotere gemeenten. In samenhang daarmee werden de wat minder drukke lijnen via vraaggestuurd flexvervoer aanbesteed. Bij het organiseren van het flexvervoer in de buitengebieden is soms ook een rol weggelegd voor gemeenten. Ook voor gemeenten geldt dat hiervoor de juiste expertise in huis moet zijn of via de markt uitgevraagd moet worden om een goed werkend reisalternatief te hebben, dat bij de overgang naar de nieuwe concessie klaar is.

c. Onvoldoende rekening houden met grote werkgevers in de regio

Soms worden lijnen op bepaalde tijdstippen weggesneden, waardoor sommige reizigers niet meer op tijd op hun werk kunnen komen. Syntus koos er eind 2016 bijvoorbeeld voor om spitsbus 276 van Connexxion van Amersfoort naar Utrecht (Uithof/UMC) te schrappen. Hierdoor kon een deel van het personeel van het UMC niet meer op tijd op het werk zijn. Uiteindelijk heeft Syntus in de ochtend alsnog een extra bus aan de dienstregeling toegevoegd.

d. Abonnementen

Bij de overgang naar een andere vervoerder worden soms wijzigingen in zonegrenzen aangebracht, wat betekent dat een abonnement bij de nieuwe vervoerder niet meer betrekking heeft op hetzelfde gebied als bij de vorige vervoerder. In de provincie Utrecht vielen bepaalde haltes daardoor eind 2016 buiten een bepaald abonnementsgebied.

Soms biedt een nieuw abonnement minder mogelijkheden dan het abonnement van de vorige vervoerder. Eind 2016 bleek dat de nieuwe busabonnementen van Arriva in Limburg weliswaar even duur waren als die van Veolia, maar ze waren niet geldig in de Sprinters, wat bij Veolia nog wel het geval was. Veel reizigers kwamen hier bij het reizen pas achter. Arriva bood de getroffen reizigers een overgangsregeling aan, waardoor ze korting kregen op een aankoop in de webshop van Arriva.

e. Apparatuur (kaartautomaten)

Bij de aanbesteding van spoorlijnen gebeurt het regelmatig dat een nieuwe vervoerder ervoor kiest om eigen kaartautomaten te plaatsen. Dit gebeurde eind 2016 in Limburg. De nieuwe automaten van Arriva boden niet dezelfde uitgebreide functies als de NS-automaten. Zo bleken reizigers bij de automaten van Arriva geen NS-producten te kunnen opladen, zoals samenreiskorting en klassewissel. Ook konden ze geen kaartjes meer kopen bij de automaat om naar België of Duitsland te reizen. Het duurde destijds een half jaar voordat Arriva in overleg met NS ervoor had gezorgd dat reizigers weer over landelijke producten konden beschikken.

In 2019 is Blauwnet begonnen met het vervangen van NS-kaartautomaten op trajecten in Oost-Nederland door eigen automaten. Keolis heeft ons laten weten dat alle landelijke producten verkrijgbaar zijn via de kaartautomaten van Keolis. Doordat de lay-out van de automaten afwijkt van die van de NS, komt het soms voor dat mensen niet direct de juiste knoppen kunnen vinden. Om deze reden heeft Keolis een speciale webpagina ingericht met een handleiding van de automaten, veelgestelde vragen die ondersteund worden met filmpjes over dat specifieke onderwerp en een sticker op de automaat met een barcode die gescand kan worden met een smartphone om direct naar deze website te gaan.

f. Korte voorbereidingstijd

Als gevolg van een rechtszaak over de concessie had Syntus eind 2016 maar een krappe maand om een nieuwe dienstregeling in te voeren, terwijl er flinke wijzigingen waren in het lijnennet. Dit leidde er onder andere toe dat buschauffeurs soms de weg niet wisten. Dit zou eigenlijk niet mogen gebeuren, juist omdat een vervoerder vaak het zittende personeel overneemt. Ook in de concessie DMG (Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem) was de tijd tussen de gunning en de opstart van de concessie krap. Zeker wanneer nieuwe bussen besteld moeten worden,

zoals bijvoorbeeld elektrische bussen en er veel ICT aanpassingen nodig zijn voor een goede opstart.

g. Te krappe dienstregeling

In de nieuwe concessie DMG bleek dat sommige buslijnen regelmatig met flinke vertragingen reden. Dit had volgens Qbuzz te maken met te krap geplande aflossingen van de chauffeurs. Een vertraging op de ene lijn zorgde voor vertragingen op andere lijnen. Daarnaast waren de verkeerslichten nog niet goed ingeregeld, waardoor bussen geen voorrang kregen bij verkeerslichten.

h. Concessiewisselingen op het spoor

Soms moeten reizigers na de komst van een nieuwe vervoerder in een concessie extra in- en uitchecken. Dit gebeurde onder andere toen Blauwnet enkele sprinterdiensten overnam van NS. Reizigers die zowel met NS als met Blauwnet reizen, moeten bij het overstappen uitchecken bij NS en inchecken bij Blauwnet. Dit kan leiden tot een wissel van dal naar spits of andersom en daarmee negatieve consequenties hebben voor de langeafstandskorting.

Ook een andere benaming kan zorgen voor verwarring bij reizigers. De MerwedeLingelijn, eind 2018 door Qbuzz overgenomen van Arriva, valt nu onder het netwerk van R-Net. In tegenstelling tot de R-Nettrein tussen Gouda en Alphen aan den Rijn moeten reizigers in deze R-Nettrein nog wel uitchecken als ze uit een NS-trein komen en bij de overstap op Qbuzz opnieuw inchecken. Dit is verwarrend. Qbuzz laat weten dat het verschil tussen de MerwedeLingelijn en de verbinding Gouda en Alphen aan de Rijn is dat deze laatste lijn ook door NS wordt gereden; daarom is daar wel single check-in-check-out mogelijk.

Conclusie

In het voorgaande hebben we een beeld geschetst van problemen die zich in het recente verleden hebben voorgedaan bij concessiewisselingen, zonder dat we daarbij uitputtend konden zijn. Belangrijk is vooral de vraag hoe de OV-sector in de toekomst bovengenoemde en andere problemen kan voorkomen. Want het is nu eenmaal een gegeven dat door lange looptijden van concessies kennis van 'de vorige opstart' al weg kan zijn uit een organisatie.

Hoe zorgen we ervoor dat de gevolgen voor de reiziger meer centraal komen te staan bij een concessiewisseling? De vele klachten die wij krijgen, geven aanleiding om die vraag te blijven stellen. En in welke richting kunnen we mogelijke verbeteringen zoeken? Is te voorkomen dat de opstarttijd te kort is? Is het noodzakelijk om bij een concessiewisseling direct een nieuwe dienstregeling in te voeren of is een overgangperiode mogelijk? Kunnen abonnementsvormen bijvoorbeeld ook een overgangperiode kennen? Wat kan de OV-sector bieden om tegen te gaan dat reizigers er financieel substantieel op achteruit gaan op het moment dat ze gedwongen met meer dan één vervoerder reizen?

Met ons overzicht van pijnpunten die de afgelopen tien jaar zijn opgetreden willen we graag een constructieve bijdrage leveren aan het versoepelen van concessiewisselingen en het verminderen van negatieve gevolgen voor reizigers.

5. Cijfers januari – maart 2019

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het eerste kwartaal van 2019 bij het OV loket zijn ingediend. De trends die in hoofdstuk 4 van deze rapportage al aan bod zijn gekomen, laten we hier buiten beschouwing.

Dit kwartaal werden 694 klachten bij het OV loket ingediend.

Tabel 1. Klachten per categorie

| Klachten per categorie per maand | januari | februari | maart | Totaal | % |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| Boetebeleid | 5 | 4 | 12 | 21 | 3,0 % |
| Dienstregeling | 38 | 30 | 25 | 93 | 13,4 % |
| Dienstuitvoering | 62 | 70 | 90 | 223 | 32,1 % |
| Informatievoorziening | 4 | 3 | 3 | 10 | 1,4 % |
| Personeel | 9 | 13 | 9 | 31 | 4,5 % |
| Station- en haltevoorziening | 17 | 14 | 11 | 42 | 6,0 % |
| Veiligheid en overlast | 4 | 4 | 8 | 16 | 2,3 % |
| Vervoerbewijs | 101 | 68 | 63 | 232 | 33,4 % |
| Vervoermiddel | 6 | 10 | 11 | 27 | 3,9 % |
| | 246 | 216 | 232 | 694 | |

In tabel 1 ziet u het absolute aantal klachten.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

| Maand / Vervoerder | januari | februari | maart | Totaal | % |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| Arriva | 26 | 22 | 25 | 73 | 10,10% |
| Breng | 12 | 8 | 7 | 27 | 3,70% |
| Connexxion | 11 | 5 | 24 | 40 | 5,50% |
| EBS | 5 | 10 | 3 | 18 | 2,50% |
| GVB | 8 | 7 | 9 | 24 | 3,30% |
| Hermes | 2 | 1 | 5 | 8 | 1,10% |
| HTM | 7 | 1 | 2 | 10 | 1,40% |
| Keolis | 8 | 11 | 18 | 37 | 5,10% |
| KS OV-chipkaart | 5 | 8 | 7 | 20 | 2,80% |
| NS | 132 | 118 | 108 | 358 | 49,60% |
| NS International | 1 | 7 | 2 | 10 | 1,40% |
| OV Algemeen | 3 | 1 | 2 | 6 | 0,80% |
| OV-fiets | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,30% |
| Qbuzz | 13 | 9 | 12 | 34 | 4,70% |
| RET | 13 | 7 | 10 | 30 | 4,20% |
| U-OV | 11 | 9 | 5 | 25 | 3,50% |
| | 258 | 225 | 239 | 722 | |

Het totale aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

| Categorie / Vervoerder | Boetebeleid | Dienstregeling | Dienstuitvoering | Informatievoorziening | Personeel | Station- en haltevoorziening | Veiligheid en overlast | Vervoermiddel | Vervoerbewijs | Totaal | % |
|------------------------|-------------|----------------|------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|------------------------|---------------|---------------|--------|--------|
| Arriva | 2 | 9 | 34 | 2 | 6 | 2 | 0 | 3 | 15 | 73 | 10,1 % |
| Breng | 0 | 13 | 7 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 27 | 3,7 % |
| Connexxion | 4 | 6 | 14 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 12 | 40 | 5,5 % |
| EBS | 0 | 10 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 18 | 2,5 % |
| GVB | 0 | 4 | 7 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 6 | 24 | 3,3 % |
| Hermes | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 8 | 1,1 % |
| HTM | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 6 | 10 | 1,4 % |
| Keolis Nederland | 6 | 5 | 13 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 7 | 37 | 5,1 % |
| KS OV-chipkaart | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 20 | 2,8 % |
| NS | 4 | 38 | 107 | 6 | 8 | 20 | 8 | 17 | 150 | 358 | 49,6 % |
| NS International | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 10 | 1,4 % |
| OV Algemeen | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0,8 % |
| OV-fiets | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,3 % |
| Qbuzz | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 9 | 34 | 4,7 % |
| RET | 3 | 2 | 5 | 0 | 6 | 5 | 3 | 1 | 5 | 30 | 4,2 % |
| U-OV | 0 | 1 | 17 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 25 | 3,5 % |
| | 22 | 96 | 230 | 10 | 31 | 46 | 16 | 27 | 244 | 722 | |

Het totale aantal klachten in tabel 3 is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn vervoerbewijs en dienstuitvoering. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden toegelicht bij tabel 4.

9292OV

Het OV loket heeft dit kwartaal 15 klachten ontvangen waarin 9292OV werd genoemd door de reiziger. Deze klachten gaan voornamelijk over vertragingen en uitgevallen ritten en de informatievoorziening die niet op orde was of niet overeenkwam met de daadwerkelijke situatie. Deze klachten zijn dit kwartaal verwerkt op naam van de betreffende vervoerder,

aangezien de vertraging de 'hoofdklacht' van de reiziger was. Wij ontvingen verder geen directe klachten over 9292OV, zodoende komt 9292OV dit kwartaal niet voor in de tabellen.

Dienstuitvoering

Het OV loket ontving in het eerste kwartaal 230 klachten over de dienstuitvoering van vervoerders. Deze klachten gaan onder andere over vertraging en uitgevallen ritten, capaciteit en restitutie bij vertraging en rituitval.

Het OV loket ontving in totaal 358 klachten over NS, waarvan 107 in de categorie dienstuitvoering. NS-spoortrajecten die in de klachten over de dienstuitvoering genoemd werden, zijn onder andere Breda-Tilburg-Eindhoven, Utrecht-Goud-Rotterdam/Den Haag en Apeldoorn-Amersfoort-Utrecht.

De afgelopen maanden is het weer helemaal mis. Ik reis het traject Tilburg universiteit - Breda (sprinter). Vandaag 12 maart: de sprinter van 8.22 uur rijdt niet, reden wordt niet gegeven, borden geven +5 min. aan. We moeten de trein van 8.52 uur nemen. Om 8.50 uur wordt omgeroepen dat 8.52 uur niet rijdt. Reden wordt niet gegeven, maar we moeten de trein van 9.22 uur nemen. Een reiziger met een serieuze baan kan hier niets mee en helaas is dit niet de enige keer geweest dit kalenderjaar.

Wij bemiddelen in de meeste gevallen niet bij klachten over dienstuitvoering. Wel sturen wij deze klachten maandelijks – samen met andere klachten – naar de betreffende vervoerders. In sommige gevallen, bijvoorbeeld als we in een korte periode veel klachten ontvangen over een bepaald traject, sturen we deze eerder door en vragen we de vervoerder om uitleg en indien mogelijk maatregelen.

Stads- en streekvervoer

Het OV loket ontving ook klachten over de dienstuitvoering van stads- en streekvervoerders. In totaal waren dat er 123. Binnen de categorie dienstuitvoering stads- en streekvervoerders ontving het OV loket de meeste klachten over Arriva, gevolgd door U-OV, Qbuzz, Connexion en Keolis.

In hoofdstuk 4.3 hebben we aandacht besteed aan de gevolgen van concessiewisselingen. Daaronder vallen ook klachten over de dienstuitvoering van een nieuwe vervoerder in een nieuwe concessie. Bij tabel 5 ziet u hoe deze klachten zijn uitgesplitst per concessiegebied.

Dienstregeling

Het OV loket ontving in het eerste kwartaal in totaal 96 klachten over de dienstregeling van vervoerders. Deze klachten gaan onder andere over aansluitingen, de nieuwe dienstregeling en over frequentie. Opvallend dit kwartaal is het relatief grote aantal klachten over de dienstregeling van vervoerder Breng. Deze klachten hadden vrijwel allemaal te maken met een wijziging in de dienstregeling per 9 december 2018 van buslijnen 14 en 331 tussen Arnhem

en Nijmegen. Door een aanpassing van de routes door Oosterhout van lijn 14 die twee keer per uur rijdt en lijn 331 die 4 keer per uur rijdt, stoppen de bussen op sommige haltes minder frequent dan voorheen. Reizigers klagen dat de wijzigingen leiden tot volle bussen en een langere reistijd.

Ik woon in Nijmegen-Noord en reis dagelijks met de bus naar Nijmegen of centrum Arnhem. Breng heeft lijn 331 omgeruild voor lijn 14 met als resultaat dat ik een kwartier langer in de bus zit als ik naar Arnhem reis. Lijn 14 rijdt minder frequent. Als ik dan toch met lijn 331 reis, struikel je opeens over de vele fietsen die op de Griftdijk staan of liggen. Dat wil toch zeggen dat er opeens veel meer mensen op de fiets stappen om gebruik te maken van de meest efficiënte lijn 331. Het zou fijn zijn als op z'n minst lijn 14 vaker in het uur gaat rijden en het liefst zou ik zien dat lijn 331 weer door de wijk gaat rijden.

Wij hebben klachten als deze gebundeld en voorgelegd aan Breng (Connexxion). Breng heeft ons laten weten dat vanaf maandag 19 augustus 2019 de frequentie van lijn 14 in de ochtend- en middagspits omhoog gaat van twee naar vier keer per uur. Dit roept wel de vraag op waarom de frequentie van deze lijn eerst is teruggebracht, wat problemen blijkt te geven en het vervolgens acht maanden duurt om de frequentie weer te verhogen.

Breng verwacht dat de bussen vanaf dat moment niet meer te vol zullen zijn en dat het ook niet meer zal voorkomen dat haltes voorbijgereden worden. Volgens Breng zal deze verhoging van de nieuwe, hogere frequentie ook leiden tot betere aansluitingen op trein en bus op Nijmegen Centraal Station.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

| Categorie vervoerbewijs | Aanschaf | Abonnementcombinaties | Administratiekosten/incasso | Balietoeslag | Blokkeren/deblokkeren | Defecte kaart | Fietsen, bagage, huisdieren mee | Geldigheid | In- en uitchecken | Informatievoorziening | Instap/basistarief | Kaartautomaten | Klantenservice | Klassewissel | Kortingsproducten | Kosten van de kaart | Levertijd | Ongebruikte vervoersbewijzen | Ophalen reisproduct | Opladen/automatisch opladen | Opzeggen/verlengen/overzetten | Restitutie | Tariefhoogte | Toegankelijkheid | Toeslagen | Vrij reizen | Totaal | % |
|-------------------------|----------|-----------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|---------------|---------------------------------|------------|-------------------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------|--------------|-------------------|---------------------|-----------|------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------|--------------|------------------|-----------|-------------|--------|--------|
| Arriva | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 1 | 0 | 1 | 29 | 7,8 % |
| Breng | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1,1 % |
| Connexxion | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 23 | 6,2 % |
| EBS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 9 | 2,4 % |
| GVB | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 12 | 3,2 % |
| Hermes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1,3 % |
| HTM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1,9 % |
| Keolis | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 11 | 2,9 % |
| KS OV-chipkaart | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 | 7,8 % |
| NS | 76 | 5 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 22 | 3 | 1 | 2 | 13 | 5 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 10 | 21 | 23 | 2 | 2 | 4 | 212 | 56,8 % |
| NS International | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,8 % |
| OV Algemeen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1,1 % |
| Qbuzz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 16 | 4,3 % |
| RET | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1,3 % |
| U-OV | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1,1 % |
| | 82 | 8 | 2 | 0 | 2 | 5 | 0 | 5 | 54 | 4 | 11 | 4 | 16 | 7 | 15 | 7 | 1 | 3 | 6 | 7 | 13 | 52 | 58 | 4 | 2 | 5 | 373 | |

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totale 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.

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 373 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 232, zoals te zien is bij tabel 1. Trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn aanschaf, tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie.

Aanschaf

Het trefwoord 'aanschaf' is 76 keer toegekend aan klachten over NS. Daarvan hebben er 69 betrekking op het afschaffen van papieren actiekaartjes, die worden verkocht bij Kruidvat en AH. Deze kortingskaartjes werden voorheen als papieren tickets verkocht, maar zijn sinds januari alleen nog verkrijgbaar als e-ticket. In hoofdstuk 4.1 over digitalisering in het OV hebben we aandacht besteed aan deze klachten.

Tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie

De trefwoorden tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie worden vaak samen en in verschillende combinaties aan klachten gekoppeld. Klachten over tariefhoogte zijn bijvoorbeeld afkomstig van reizigers die te veel hebben betaald voor hun reis. Er is dan iets misgegaan met in- en uitchecken en zij willen hun geld uiteraard gerestitueerd hebben. Meestal kunnen zij hiervoor terecht op de website www.uitcheckgemist.nl. Als reizigers er op deze website niet uitkomen, kunnen zij zich voor restitutie ook rechtstreeks bij de vervoerder melden. Als dat ook niet goed gaat, kan het OV loket mogelijk een rol spelen. Zo ontvingen wij onderstaande klacht, waarin een reiziger ons meldt dat zij gedurende lange periode zonder korting heeft gereisd met NS, hoewel zij een Voordeelurenabonnement heeft.

Recent heb ik ontdekt dat ik minimaal anderhalf jaar (verder terug kijken in de reishistorie kan niet) de volle prijs heb betaald voor mijn treinreizen, hoewel ik een Voordeelurenabonnement heb. NS zegt dat ik slechts recht heb op teruggave van de laatste drie maanden (staat inderdaad in de algemene voorwaarden). Uit coulance betalen ze me ongeveer zeven maanden terug. Ik vind dat echter nog steeds weinig aangezien het een technische fout van de NS is.

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan NS. Wij zijn het met de reiziger eens dat volledige vergoeding op zijn plaats is als er inderdaad een fout van NS aan ten grondslag ligt. NS heeft de claim nogmaals bekeken en ons laten weten dat het alle ritten gaat vergoeden tot het tijdstip waarnaar NS kan terugkijken in het systeem. Op dat moment was dat tot 1 oktober 2017. De reiziger heeft € 270,44 vergoed gekregen en is tevreden met deze uitkomst.

Single check-in check-out

Dit kwartaal bracht staatssecretaris Stientje van Veldhoven (Infrastructuur en Waterstaat) namens het Nationaal OV-Beraad (NOVB) het bericht naar buiten dat de vervoerders afzien van het invoeren van het zogeheten single check-in check-out systeem, waardoor reizigers niet meer tussentijds per vervoerder zouden hoeven in te checken. De staatssecretaris liet weten

de invoering van een dergelijk systeem voor de OV-chipkaart, een techniek die inmiddels redelijk verouderd is, niet meer rendabel te vinden.

Een single check-in check-out systeem zou het risico op boetes flink kunnen verminderen en zou daarnaast ook een aantal andere problemen van de OV-chipkaart kunnen verhelpen. Zo zijn er nog steeds reizigers die klagen dat zij hun Dalkorting of Dalvrij reizen kwijtraken, wanneer ze moeten overstappen op een andere vervoerder tijdens de spitsuren, terwijl zij hun reis begonnen zijn tijdens de daluren.

In de ochtendspits begin ik mijn reis in Ommen om 5.53 uur. Ik kan dan op mijn abonnement zonder toeslagen naar Amsterdam Zuid reizen. Op de terugweg check ik voor 16.00 uur in en kan ik op mijn abonnement reizen tot Zwolle. Daarna moet ik overstappen op Blauwnet en moet ik per keer 5,19 euro extra betalen. Voor het abonnement (reisafstand 220 kilometer per dag) betaal ik ongeveer 130 euro per maand. Voor het traject Zwolle – Ommen (alleen de terugweg, 20 kilometer per dag) betaal ik ongeveer 90 euro per maand extra. Dit is niet in verhouding. Ik reis van A naar B en check voor de spits in. Ik maak een overstap en dit zou volgens mij binnen het abonnement moeten vallen.

Ingecheckt voor 6.30 uur in Winschoten (Arriva), overstap in Groningen 7.05 uur, maar niet heus, want voor de NS geldt dat ik nog niet heb ingecheckt. Met mijn Daluren Vrij abonnement mag ik niet overstappen van Arriva (of andere regionale aanbieder) naar NS. Dan geldt het ineens als een nieuwe reis. Ik vind dit verwarrend. Ik maak een doorgaande reis en moet daarbij overstappen. Volgens mij is dit al eens aangekaart. Het is toch vreemd dat als je van meerdere vervoerders gebruik moet maken, je telkens moet in- en uit checken. Dat is niet bepaald reizigersgericht en zeker niet klantvriendelijk. Ik kan me dan ook indenken dat hierdoor veel mensen afhaken en de auto pakken met alle gevolgen voor klimaat en drukte.

In de OV-branche wordt veel onderzoek gedaan naar betalen met nieuwe technieken, zoals via mobiele apps, bankpas of telefoon. Single check-in-check-out moet in deze nieuwe betaaltechnieken gerealiseerd worden. Dat single check-in-check-out nu nog steeds niet gerealiseerd is, blijft een bron van ergernis, fouten en verwarring voor reizigers. De OV- sector mag het zich aanrekenen dat de oplossing nog immer niet voorhanden is.

Tabel 5. Klachten per concessie

| Verlener | concessie | vervoerder | januari | februari | maart | Totaal |
|---|--|------------------------|---------|----------|-------|--------|
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Bus Rotterdam | RET | 6 | 6 | 2 | 14 |
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Haaglanden Stad | HTM | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Haaglanden Streek | Connexxion | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Rail Haaglanden | HTM | 4 | 1 | 2 | 7 |
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam) | RET | 8 | 2 | 9 | 19 |
| Metropoolregio Rotterdam Den Haag | Voorne-Putten en Rozenburg | EBS | 4 | 9 | 0 | 13 |
| Ministerie van IenW | HRN (Hoofdrailnet) | Nederlandse Spoorwegen | 131 | 116 | 107 | 354 |
| OV-bureau Groningen Drenthe | GD Concessie | Qbuzz | 4 | 1 | 0 | 5 |
| OV-bureau Groningen Drenthe | HOV Groningen – Drenthe | Arriva | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Provincie Drenthe | Vechtdallijnen | Arriva | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Provincie Flevoland | IJsselmond | Connexxion | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Provincie Flevoland | Stadsvervoer Lelystad | Arriva | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Provincie Flevoland – Gemeente Almere | Busvervoer Almere | Keolis Nederland | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Provincie Flevoland – Gemeente Lelystad | Stadsvervoer Lelystad | Arriva | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Provincie Friesland | Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog | Arriva | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Provincie Friesland | Noordelijke treindiensten | Arriva | 1 | 1 | 4 | 6 |
| Provincie Friesland | Zuidoost-Friesland en Wadden | Arriva | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Provincie Gelderland | Achterhoek/Rivierenland | Arriva | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Provincie Gelderland | Arnhem-Nijmegen | Arriva | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Provincie Gelderland | Arnhem-Nijmegen | Breng | 11 | 8 | 7 | 26 |
| Provincie Gelderland | Veluwe | Keolis Nederland | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Provincie Groningen | Noordelijke treindiensten | Arriva | 1 | 1 | 4 | 6 |
| Provincie Limburg | Limburg | Arriva | 12 | 9 | 8 | 29 |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 3 | 0 | 0 | 3 |

| Verlener | concessie | vervoerder | januari | februari | maart | Totaal |
|-------------------------|--|------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Provincie Noord-Brabant | Zuidoost-Brabant | Hermes | 2 | 1 | 5 | 8 |
| Provincie Noord-Holland | Haarlem-IJmond | Connexxion | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Provincie Noord-Holland | Noord-Holland Noord incl. Texel | Connexxion | 1 | 1 | 4 | 6 |
| Provincie Overijssel | IJsselmond | Connexxion | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Provincie Overijssel | Midden-Overijssel | Keolis Nederland | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Provincie Overijssel | Regio Twente | Keolis Nederland | 0 | 3 | 3 | 6 |
| Provincie Overijssel | Vechtdallijnen | Arriva | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Provincie Overijssel | Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede | Keolis Nederland | 4 | 1 | 4 | 9 |
| Provincie Utrecht | Provincie Utrecht | Keolis Nederland | 3 | 4 | 2 | 9 |
| Provincie Utrecht | Regio Utrecht | U-OV | 11 | 8 | 5 | 24 |
| Provincie Zeeland | Zeeland | Connexxion | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Provincie Zuid-Holland | DAV (inclusief Merwede-Lingelijn) | Arriva | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Provincie Zuid-Holland | Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem | Qbuzz | 9 | 8 | 12 | 29 |
| Provincie Zuid-Holland | Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee | Connexxion | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Provincie Zuid-Holland | Treindienst Gouda - Alphen aan de Rijn | Nederlandse Spoorwegen | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Provincie Zuid-Holland | Zuid-Holland Noord | Arriva | 2 | 2 | 3 | 7 |
| Vervoerregio Amsterdam | Amstelland-Meerlanden | Connexxion | 6 | 2 | 8 | 16 |
| Vervoerregio Amsterdam | Stadsvervoer Amsterdam | GVB | 8 | 7 | 9 | 24 |
| Vervoerregio Amsterdam | Waterland | EBS | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Vervoerregio Amsterdam | Zaanstreek | Connexxion | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | | 247 | 211 | 225 | 683 |

Sommige concessiegebieden worden in tabel 5 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).

Het totaal aantal klachten in deze tabel is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten waaraan geen concessiegebied toegekend wordt, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Concessie Drechtsteden, Molenlanden, Gorinchem (DMG)

Bij Qbuzz in de nieuwe DMG-concessie is nog steeds sprake van vertragingen en uitval van bussen vooral richting Utrecht en Rotterdam. Ook klagen reizigers dat ze soms bij de halte moeten achterblijven, omdat de kleinere bussen sneller vol zitten. Daarnaast zijn er problemen met wifi, reisinformatie en OV-chipkaartapparatuur.

Begin december 2018 heeft Qbuzz de dienstregeling overgenomen van Arriva in de Drechtsteden. Dat er in het begin opstartproblemen zijn, kan ik begrijpen. We zijn nu een kwartaal verder en het is gewoon bar slecht. Meestal neem ik lijn 192 vanaf het Banckertplein in Hendrik Ido Ambacht richting Zuidplein Rotterdam. Ik heb al twee keer meegemaakt dat de bus helemaal niet kwam opdagen, op 22 februari om 9.18 uur en op 13 maart om 6:48 uur. Er staat niks op OV9292 of op het bushaltebord. Als je dit meldt aan een buschauffeur van een volgende bus (half uur later) krijg je antwoorden als: 'Daar kan ik ook niks aan doen'. Vandaag heb ik klantenservice gebeld. Moet vanaf 7.00 uur geopend zijn. Ik belde om 07:10 uur een aantal keer: niet opgenomen. Qbuzz heeft het niet voor elkaar. Bussen standaard een aantal minuten vertraging, inhuurchauffeurs die verkeerde routes volgen enzovoorts. Daarnaast is de verbinding vanaf het Banckertplein heel beperkt geworden (niet in weekenden).

De problemen voor reizigers waren in december en januari zo ernstig dat de provincie Zuid-Holland Qbuzz begin 2019 een boete heeft opgelegd van 300.000 euro. Qbuzz meldt er alles aan te doen om de problemen zo snel mogelijk te verhelpen. Per 31 maart heeft Qbuzz een aantal wijzigingen doorgevoerd in de dienstregeling, die moeten leiden tot een verbetering.

Proef met kortere metro's in Rotterdam

De RET heeft in maart een proef gedaan van enkele dagen om buiten de spitsuren kortere metro's te laten rijden. Hiermee hoopt de vervoerder op onderhoudskosten en milieubelasting te besparen. De voertuigen werden na 9.30 uur ontkoppeld en voor 14.00 uur weer verlengd tot de normale lengte. Dit leidde soms tot zeer volle metro's. Uiteindelijk is de proef met een dag ingekort omdat de RET "genoeg informatie had", zoals het bedrijf dat zelf noemde.

RET, jullie laten dagenlang te korte metro's rijden voor een 'test met kortere metro's op lijn D van 11 tot en met 14 maart', terwijl jullie dondersgoed wisten dat de reizigers hierdoor met overvolle metro's werden geconfronteerd. Maar reizigers compenseren voor dit ongemak zit er niet in.

Het OV loket heeft contact opgenomen met de RET, want had de RET deze overlast voor de reizigers niet kunnen voorzien? De vervoerder heeft ons laten weten de overlast te betreuren, maar reizigers geen compensatie te bieden.