

Vergaderjaar 2010–2011

**32 500 XII**

## **Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (XII) voor het jaar 2011**

**Nr. 3**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 september 2010

#### **De toekomst van het OV loket**

Aan het eind van dit jaar loopt de driejarige subsidie voor het OV loket af. Met deze brief informeer ik u over mijn besluit over de toekomst van het OV loket, mede op basis van een evaluatie die in het voorbije halfjaar is uitgevoerd. Mijn belangrijkste conclusies zijn als volgt.

- De redenen waarom het OV loket is opgericht, zijn nog onverkort van kracht. Andersom is er nauwelijks inhoudelijke reden om (de subsidie voor) het OV loket nu te beëindigen. Wel speelt natuurlijk de algehele heroverweging van alle overheidsuitgaven een rol.
- Na een wat moeizaam begin (o.a. doordat het loket niet de gelegenheid kreeg om rustig op te starten maar meteen te maken kreeg met een grote stroom klachten n.a.v. de staking in het stads- en streekvervoer, en door wat personele wisselingen) functioneert het OV loket inmiddels goed.
- Ik vind het belangrijk dat er breed vertrouwen is in de onafhankelijkheid van het OV loket. Ik begrijp dat de band met ROVER daarbij voor sommigen een hindernis kan zijn. Mijn beeld is dat ROVER overtuigd is van de noodzaak dat het OV loket zelfstandig kan. Ik vind dat de voordelen van het loket bij ROVER ruim voldoende zijn om het voorlopig daar te handhaven.
- Daarom zal ik ROVER opnieuw een subsidie verlenen voor het OV loket. Dit keer voor een periode van twee jaar (2011 en 2012). Het lijkt mij goed om over twee jaar het loket nog eens te evalueren en daarbij zowel te kijken naar nut en noodzaak, als naar de organisatorische locatie.

#### **Aanleiding evaluatie**

Op 3 december 2007 heb ik u samen met staatssecretaris Huizinga geschreven (vergaderjaar 2007–2008, 31 200 XII, nr. 58) dat ROVER

subsidie had gevraagd «voor het project «Klacht via ROVER». Dit project had twee doelen:

- een laagdrempelig loket waar de reiziger informatie kan krijgen over zijn rechten en plichten, over de mogelijkheden van het indienen van klachten en de afhandeling daarvan, en over de mogelijkheden voor beroep als je ontevreden bent over de manier waarop met je klacht is omgegaan;
- een verzamelpunt voor informatie over eerder ingediende klachten over het openbaar vervoer, de reactie daarop van vervoerbedrijven, trends in de klachten van OV-reizigers en een nadere analyse ervan.»

Uw Kamer had gevraagd een dergelijk loket financieel mogelijk te maken. In de bovengenoemde brief schreven we u er na overweging van alternatieven voor te kiezen «een OV-loket tot stand te brengen bij ROVER conform hun oorspronkelijke voorstel. We zijn ervan overtuigd dat ROVER reizigers met vragen en/of klachten uitstekende diensten kan bewijzen zoals:

- het doorgeleiden van standaard-klachten;
- het begeleiden van bijzondere klachten;
- het bundelen van klachten en het signaleren van trends;
- het prikkelen van vervoerbedrijven tot het verbeteren van hun klachtenafhandeling en dienstverlening.

Dit alles versterkt de positie van de reiziger als consument.

Door op deze manier aan te sluiten bij de huidige werkzaamheden van ROVER zal ons inziens een OV-loket tot stand komen waar de reiziger iets aan heeft. En het voorstel van ROVER past binnen de financiële kaders van het amendement. Daarom is ons voornemen op korte termijn een subsidie te verlenen aan ROVER voor een periode van drie jaar, met daarbij de bepaling dat we in het derde jaar het loket evalueren (o.a. de ontwikkeling van het aantal contacten).»

### **Kernvragen evaluatie**

Aan het eind van 2010 loopt de huidige subsidie aan het OV loket af. Daarom heb ik het loket de afgelopen maanden geëvalueerd. Deze evaluatie was gericht op het beantwoorden van drie vragen:

1. Functioneert het OV loket goed?
2. Zou (de subsidie aan) het OV loket moeten worden voortgezet?
3. Zo ja, moeten er dan zaken veranderen?

Ik wilde deze vragen niet louter op basis van mijn eigen inzichten beantwoorden. Het OV loket zou een positieve bijdrage moeten leveren aan de OV-sector. Daarom zijn er voor deze evaluatie 18 personen uit de wereld van het OV geïnterviewd (zie bijlage 1)<sup>1</sup>. Mede op basis van hun reacties ben ik gekomen tot de volgende bevindingen en conclusies.

### **Uitkomsten evaluatie-gesprekken**

Ik noem hier de hoofdpunten die van belang zijn voor de antwoorden op de bovengenoemde kernvragen. Daarnaast zijn er veel specifieke, praktische detailpunten naar voren gebracht. Uiteraard zal ik alle suggesties, kritiekpunten en andere opmerkingen uit de interviews doorgeven aan het OV loket zodat dit er zijn voordeel mee kan doen.

Bij de beoordeling en waardering van het OV loket moeten we onderscheid maken tussen de verschillende activiteiten van het loket.

- *Wegwijs-functie.*

De organisatie van het OV kan voor de reiziger ondoorzichtig zijn. Er zijn diverse concessiegebieden. Per gebied kan er na elke aanbesteding een andere vervoerder zijn. Bovendien kan de verhouding tussen concessieverlener en concessiehouder verschillen. Hierdoor weten

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

reizigers met een klacht niet altijd bij wie ze deze moeten indienen. Het OV loket is bedoeld als overkoepelend/aanvullend loket boven/naast de loketten van vervoerders en overheden. Het OV loket moet veel vragen zelf kunnen beantwoorden en andere vragen alsmede klachten doorgeleiden naar de juiste vervoerder of overheid. Klachten horen immers in eerste instantie te worden afgehandeld door de instantie over wie de klacht gaat. Een onafhankelijk OV loket gaat niet namens de reiziger een (juridische) procedure voeren. Het loket zal wel de reiziger informeren over zijn rechten en plichten. Dus ook over welke procedure hij kan volgen, wat hij daarvoor moet doen, hoe hij dat moet doen en bij welke vervoerder, overheid, website, postbus of telefoonnummer hij moet zijn. Reizigers zijn mondig genoeg om, als ze de juiste informatie hebben, zelf voor hun recht op te komen. Het OV loket wijst mensen met een klacht de weg naar de juiste plaats en helpt hen op een laagdrempelige manier aan de juiste informatie over rechten, plichten, vervoervoorwaarden en klachtenprocedures. Met de informatie van het OV loket moeten reizigers in staat zijn om zelf hun recht te halen, bijvoorbeeld door op de goede manier en op de juiste plaats een klacht in te dienen. Bijna alle gesprekspartners zijn positief over deze functie. Daarbij werd erop gewezen dat je bij het beoordelen van het nut van het OV loket niet alleen naar het aantal klachten moet kijken. Achter elke daadwerkelijk ingediende klacht zitten een veelvoud aan klachten die niet zijn ingediend.

- *Bemiddelingsfunctie.*  
Reizigers hebben soms het gevoel dat ze door de klantenservice van een vervoerder niet goed worden geholpen. Ze krijgen de indruk dat er niet met gezond verstand naar hun klacht wordt gekeken, maar dat er uitsluitend aan de hand van standaard-protocollen wordt gereageerd. Het OV loket heeft inmiddels goede contacten met nagenoeg alle vervoerders en kan in dergelijke gevallen vragen om extra aandacht voor de klacht. Dit leidt vaak tot een oplossing. Meer in het algemeen fungeert het OV loket steeds meer als tweedelijns klachtenafhandeling. Mensen die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht, melden zich vaak bij het OV loket. Het OV loket behandelt deze klachten door te proberen te bemiddelen en in overleg met de reiziger en de vervoerder tot een oplossing te komen. Deze in de praktijk gegroeide functie wordt door de meeste geïnterviewden positief gewaardeerd.<sup>1</sup>
- *Verzamel- en signaleringsfunctie.*  
Het OV loket registreert alle vragen en (potentiële) klachten die reizigers voorleggen. Het loket kan op basis daarvan objectieve signaalrapportages opstellen die feitelijke inzichten bieden in klachten- en vragenpatronen. Overheden en vervoerders kunnen de signaalrapportages analyseren en gebruiken voor beleidsvorming, bedrijfsvoering en het verbeteren van het openbaar vervoer. Het oordeel over deze functie is overwegend positief.
- *Ombudsfunctie.*  
Het OV loket afficheert zich sinds ongeveer een jaar als «ombudsman voor beter openbaar vervoer». Dit roept bij diverse geïnterviewden vragen op. Wat houdt dit precies in? Als het betekent dat het loket (in de rapportages) adviezen geeft en aanbevelingen doet, stuit dat op bezwaren: dit is niet de taak van een neutraal klachtenloket, maar van belangenorganisaties.

Een grote meerderheid van de gesprekspartners vindt dat (de subsidie voor) het OV loket voortgezet zou moeten worden. Wel vraagt men VenW de opdracht van het OV loket scherper en duidelijker te formuleren.

Een onderwerp dat in bijna alle gesprekken aan de orde kwam, is de verhouding tussen ROVER en het OV loket. Het OV loket is een project van

---

<sup>1</sup> De ombudsman van de gemeente Amsterdam heeft expliciet gesuggereerd dat het OV loket deze rol zou kunnen vervullen. Sindsdien verwijst het GVB in opdracht van de SRA in elke reactie op een klacht naar de Geschillencommissie én naar het OV loket.

ROVER, waarvoor ROVER subsidie ontvangt. Wat betekent dit voor de onafhankelijkheid van het loket? Veel geïnterviewden vinden dat de rapportages van het OV loket vooral in de beginperiode duidelijk een ROVER-toon hadden en niet neutraal waren. De meesten zien hierin overigens wel een ontwikkeling ten goede. Maar door de koppeling aan ROVER heeft het loket voor sommigen nog steeds «de schijn tegen» van partijdigheid.

ROVER zegt zich nauwelijks met de dagelijkse gang van zaken bij het OV loket te bemoeien. Tijdens de opzet van het loket was er een ROVER-stuurgroep voor het OV loket, maar die bestaat al geruime tijd niet meer. In de dagelijkse praktijk stuurt het OV loket zichzelf aan. Daarnaast is er een curatorium dat fungeert als een Raad van Advies.<sup>1</sup>

Bijna iedereen ziet wel enige bezwaren aan de onderbrenging van het loket bij ROVER. Maar het gewicht dat men aan die bezwaren geeft verschilt. Een aantal geïnterviewden pleit ervoor het loket naar elders te verplaatsen (bijvoorbeeld als zelfstandige organisatie, bij de Nationale Ombudsman of de OV Ambassadeur). Anderen zien naast bezwaren vooral praktische voordelen van de onderbrenging bij ROVER: de kosten zijn laag, er kan heel makkelijk gebruik gemaakt worden van de deskundigheid van ROVER, de continuïteit is bij ROVER beter gewaarborgd dan als het loket zelfstandig zou worden.

Voor de meerderheid van de geïnterviewden hoeft het geen probleem te zijn dat het OV loket is ondergebracht bij ROVER, als de onafhankelijkheid, objectiviteit en transparantie maar gewaarborgd zijn. Daartoe zou de rol van het Curatorium in de aansturing van het loket verzaamd moeten worden. ROVER heeft zelf al stappen in die richting gezet.

### **Zelf-evaluatie OV loket**

Het OV loket heeft ook zelf het eigen functioneren geëvalueerd. Dat heeft o.a. geleid tot de volgende informatie.

#### *Aantallen klachten en meldingen*

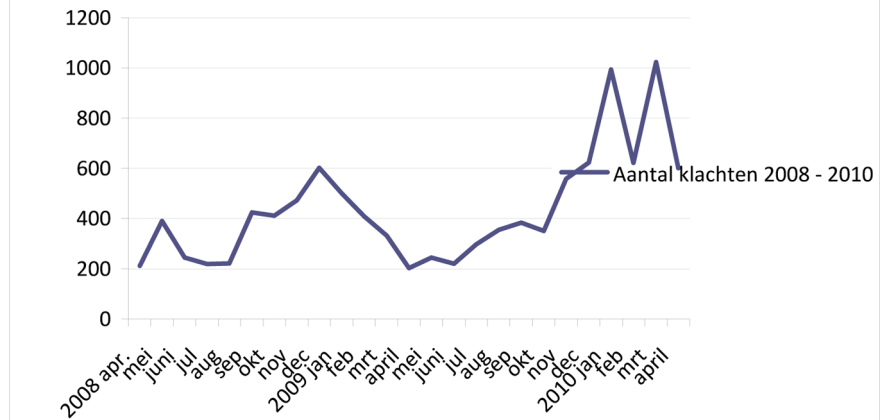
Voordat het OV loket in september 2008 officieel van start ging, werden vanwege de busstaking in het voorjaar van 2008 al veel klachten geregistreerd. Vanwege grote drukte en gebrek aan personeel gold dat toen nog niet voor alle klachten.

Onderstaand overzicht toont het aantal klachten en meldingen dat maandelijks bij het OV loket is binnengekomen. Met name sinds november 2009 is er structurele groei (van gemiddeld 345 per maand naar gemiddeld ca. 700 per maand), hetgeen te maken heeft met de toegenomen bekendheid van het OV loket.

---

<sup>1</sup> Op de eigen website schrijft het OV loket over het curatorium: «Het OV loket heeft een curatorium, deskundigen uit de wereld van openbaar vervoer en consumentenrecht, die de doelstellingen bewaken en mede de richting bepalen.» Het curatorium heeft de volgende leden (op persoonlijk titel): Jeltje van Nieuwenhoven (OV ambassadeur); voorzitter; Pauline Bijlenga (directeur Consuwijzer); Bruno Bruins (lid Raad van Bestuur Connexxion); Hans Ridder (voormalig directeur Reisinformatiegroep); Viola Sütö (advocaat Legal Rail); Henk Verhagen (beleidsmedewerker Consumentenbond); Michael van der Vliet (voorzitter ROVER).

## Aantal klachten 2008 - 2010



### Bezoek website

De site van het OV loket speelt een belangrijke rol bij de intake van klachten. Daarnaast bevat de site voor de OV-gebruiker veel praktische informatie. De kwaliteit van de informatie op de site en opzet van het klachtenformulier worden goed gewaardeerd.

Mede door de toegenomen bekendheid van het OV loket, is het bezoek aan de website met name het afgelopen halfjaar sterk toegenomen. De bezoekersaantallen (per maand) zijn sinds september 2008 geregistreerd en hebben zich als volgt ontwikkeld:



Zoals hierboven is te zien, is er vanaf november 2009 tot nu een structureel hoger aantal bezoekers van de website.

### Klantentevredenheid

Om na te gaan of het OV loket toegevoegde waarde heeft, is in april van dit jaar onderzoek gedaan onder een kleine drieduizend willekeurig gekozen reizigers die een beroep hebben gedaan op het OV loket. Uit dit onderzoek komt naar voren op welke onderdelen het OV loket goed scoort en welke aspecten nog verbeterd kunnen worden.

Bij klagers van wie de klacht daadwerkelijk door het OV loket in behandeling werd genomen (38 procent van alle ondervraagden), is gevraagd naar de tevredenheid over verschillende aspecten van het OV loket. Daaruit blijkt dat het OV loket het beste scoort op de volgende aspecten:

- Klantvriendelijkheid medewerkers (74% tevredenheid)
- Betrouwbare indruk medewerkers (73% tevredenheid)
- Hulpvaardigheid medewerkers (70% tevredenheid)

### **Conclusies evaluatie**

Op basis van alle gesprekken en van mijn eigen ervaringen met en oordelen over het OV loket ben ik tot de volgende conclusies gekomen.

- De redenen waarom het OV loket is opgericht, zijn nog onverkort van kracht. Andersom is er nauwelijks inhoudelijke reden om (de subsidie voor) het OV loket nu te beëindigen. Wel speelt natuurlijk de algehele heroverweging van alle overheidsuitgaven een rol.
- Na een wat moeizaam begin (o.a. doordat het loket niet de gelegenheid kreeg om rustig op te starten maar meteen te maken kreeg met een grote stroom klachten n.a.v. de staking in het stads- en streekvervoer, en door wat personele wisselingen) functioneert het OV loket inmiddels goed. Men heeft de basisprocessen op orde en is nu bezig met consolidatie, met verbetering van de samenwerking met de OV-bedrijven en met verbetering van de eigen kwaliteit. Ik heb daar vertrouwen in. Een goede samenwerking is immers zowel in het belang van het OV loket als van de vervoerbedrijven. Ik weet dat het loket bezig is de contacten met de vervoerders te versterken en ik zal erop toezien dat dit proces wordt voortgezet.
- Ik vind het belangrijk dat er breed vertrouwen is in de onafhankelijkheid van het OV loket. Ik begrijp dat de band met ROVER daarbij voor sommigen een hindernis kan zijn. Maar het loket is het idee en initiatief van ROVER, ROVER heeft het loket opgezet en ROVER is op dit moment de subsidie-ontvanger. Mijn beeld is dat ROVER overtuigd is van de noodzaak dat het OV loket zelfstandig kan opereren (vandaar hun stappen om de rol van het Curatorium te versterken). Dat neemt niet weg dat er nog wel eens iets mis gaat in de communicatie; daar spreek ik ROVER in voorkomende gevallen op aan. Maar ik vind dat de voordelen van het loket bij ROVER ruim voldoende zijn om het voorlopig daar te handhaven. Uiteraard zal ik blijven toezien op het onafhankelijk functioneren en op de manier van communiceren van het OV loket.
- Daarom zal ik ROVER opnieuw een subsidie verlenen voor het OV loket. Dit keer voor een periode van twee jaar. Na die periode is de OV-chipkaart landelijk ingevoerd en zullen eventuele kinderziektes van deze kaart inmiddels genezen zijn. Mogelijk leidt dit ertoe dat het aantal klachten drastisch daalt. Dat kan aanleiding zijn om het OV loket opnieuw te overwegen. Meer in het algemeen lijkt het mij goed om over twee jaar het loket nog eens te evalueren en daarbij zowel te kijken naar nut en noodzaak, als naar de organisatorische locatie.

De minister van Verkeer en Waterstaat,  
C. M. P. S. Eurlings