

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-  
Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA Den Haag

Contactpersoon

Doorkiesnummer

Datum

Bijlage(n)

3 december 2007

-

Ons kenmerk

Uw kenmerk

VENW/DGP-2007/8572

30 800 XII nr. 17

Onderwerp

OV-loket

Geachte voorzitter,

### **Inleiding**

Naar aanleiding van amendement 30 800 XII nr. 17 over het instellen van een OV-loket heeft toenmalig minister Peijs u in januari 2007 gemeld zich bij zo'n loket wel iets te kunnen voorstellen. ROVER had gevraagd om een subsidie voor een OV-loket, maar de overheid wilde eerst onderzoeken of het mogelijk is een OV-loket onder te brengen bij ConsuWijzer, het onafhankelijke consumentenloket voor diverse sectoren. Dat onderzoek is inmiddels afgerond en de uitkomst is dat er te veel haken en ogen aan deze optie zitten. Daarom hebben wij besloten om toch een OV-loket onder te brengen bij ROVER en deze organisatie een subsidie te verlenen voor een OV-loket conform het projectvoorstel "Klacht via ROVER".

In deze brief schetsen wij u de achtergronden, de uitkomsten van het onderzoek en de conclusies die we daaruit getrokken hebben.

### **Waarom een OV-loket?**

Als een consument een klacht heeft over een dienst of product, is het logisch dat hij zijn klacht eerst neerlegt bij de leverancier/aanbieder. Als die de consument niet tevredenstelt, kan deze hulp zoeken bij een consumentenorganisatie of zich wenden tot een ombudsman, een onafhankelijke geschillencommissie of de rechter. Niet alle consumenten kennen echter precies hun rechten (en plichten) of de juiste procedures. Daarom probeert de overheid consumenten te helpen voor zichzelf op te komen door ze relevante informatie aan te bieden. Dit gebeurt onder meer via ConsuWijzer, het informatieloket voor

Postbus 20901, 2500 EX Den Haag  
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 6591  
E-mail [jelle.landa@minvenw.nl](mailto:jelle.landa@minvenw.nl)

consumenten van de Nederlandse overheid dat consumenten praktisch advies geeft over hun rechten.

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 (ter illustratie: NS krijgt ca. 50.000 klachten per maand). Dat is echter niet altijd het geval. De reiziger is zich niet altijd 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 aanbestedingsronde) kunnen wisselen. En over sommige zaken gaat niet de concessiehouder vervoerder, maar de concessieverlenende overheid. Kortom: de reiziger weet niet altijd wat hij precies kan doen en bij wie hij moet zijn.

### **Voorstel ROVER**

Enkele duizenden reizigers per jaar wenden zich tot ROVER: omdat ze niet weten waar ze met hun klacht heen moeten, of omdat ze niet tevreden zijn over hoe hun klacht is behandeld. Dit aantal is de afgelopen jaren gestegen tot ca. 4000. ROVER probeert iedereen die bij hen aanklopt zo goed mogelijk te helpen, maar loopt daarbij tegen de grenzen aan van wat voor een vrijwilligersorganisatie mogelijk is. Om alle 'klanten' adequaat te kunnen blijven helpen vroeg ROVER vorig jaar een subsidie 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

### **Invulling van het OV-loket**

Tijdens de behandeling van de begroting van het ministerie van Verkeer en Waterstaat voor 2007 werd in uw Kamer een amendement ingediend dat beoogde een bedrag van 200.000 euro per jaar beschikbaar te stellen voor een centraal klachtenloket voor het gehele openbaar vervoer zoals voorgesteld door ROVER. Minister Peijs stond positief tegenover het idee van een OV-loket en heeft daarom het amendement overgenomen. Vanuit de gedachte dat door de overheid ingestelde klachtenloketten bij voorkeur een onafhankelijke positie zouden moeten hebben, heeft zij gesteld te willen zoeken naar een constructie die recht doet aan zo'n onafhankelijke positie (zie haar brief van 30 januari 2007, 30 800 XII, nr. 50, mede namens de staatssecretaris van EZ). Wij waren het met die lijn eens. Daarom hebben onze ambtenaren het afgelopen jaar, waarvan het laatste halfjaar onder begeleiding van een onafhankelijke externe adviseur, samen met ROVER en ConsuWijzer verkend in hoeverre en onder welke condities zo snel mogelijk binnen ConsuWijzer een OV-loket tot stand kan komen waar de reiziger iets aan heeft. Dat heeft

geleid tot inzichten en een keuze die we in deze brief zullen toelichten. Dit mede naar aanleiding van vragen die tijdens het AO van 17 april 2007 gesteld zijn.

Bij het uitwerken van het OV-loket heeft steeds voorop gestaan dat een onafhankelijk OV-loket zelf geen klachten gaat afhandelen. Een klantgericht bedrijf stelt zijn klanten in staat om klachten in te dienen, handelt die klachten zelf af en gebruikt die klachten om ervan te leren. De Wet personenvervoer 2000 verplicht bovendien elke vervoerder om een klachtenregeling te hebben. Het OV-loket doet niets af aan de verantwoordelijkheid van afzonderlijke vervoerbedrijven om goede informatievoorziening en klachtenafhandeling te verzorgen. Het is ook niet bedoeld in plaats daarvan.

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 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.

Het OV-loket registreert bovendien 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.

Uiteraard kan van belangenbehartiging door een overheidsinstantie als ConsuWijzer geen sprake zijn, immers daarmee zou de neutrale informatiefunctie van dit loket ter discussie komen te staan. In relatie tot een OV-loket bij ConsuWijzer zou ROVER daarom een kennis-, signaal- en ombudsfunctie gaan vervullen en daarvoor een vergoeding ontvangen.

### **Voortschrijdend inzicht**

Bij het uitwerken van het idee van een OV-loket bij ConsuWijzer is de gedachtevorming over het loket doorgegaan. Dit leidde tot de volgende belangrijke inzichten.

- ConsuWijzer is een initiatief van drie toezichthouders: Consumentenautoriteit, NMa en OPTA. Deze toezichthouders spelen op de achtergrond ook een rol bij ConsuWijzer: als ConsuWijzer op basis van binnengekomen vragen en klachten een probleem signaleert, kan de betreffende toezichthouder optreden. Het openbaar vervoer is anders georganiseerd dan sectoren als energie en telecom. Zo kent het

openbaar vervoer geen specifieke toezichthouder; het zijn de concessieverlenende overheden die toezicht houden op de uitvoering van de concessies. Deze andere ordening zou kunnen leiden tot verwarring bij consumenten en dat is noch in het belang van die consument zelf, noch in het belang van ConsuWijzer en de achterliggende toezichthouders.

- Het is niet duidelijk hoeveel contacten het OV-loket te verwerken zal krijgen. Hierover is alleen een aanname mogelijk. Partijen hebben deze aanname gebaseerd op de ervaringen van ConsuWijzer met andere sectoren en op het feit dat ROVER de laatste jaren steeds meer klachten krijgt voorgelegd en voor 2007 rekt op ca. 4000 klachten. Op basis hiervan schatten partijen in dat het OV-loket bij ConsuWijzer maximaal 20.000 contacten per jaar zou moeten verwerken.
- Op basis van de ideeën over welke diensten het OV-loket zou moeten verlenen, hoe het loket georganiseerd zou moeten zijn en welke rol de verschillende partijen in en rond het OV-loket zouden moeten spelen, en op basis van de aanname over het aantal contacten, hebben partijen nagegaan welke kosten deze invulling van het OV-loket met zich mee zouden brengen. Een externe adviseur heeft de kostenramingen kritisch bekeken en geconcludeerd dat de ramingen zorgvuldig en realistisch zijn opgebouwd.

### **Conclusies**

Wij willen onze waardering uitspreken voor de constructieve inzet en inbreng van ROVER en ConsuWijzer bij het onderzoeken van de mogelijkheden van een OV-loket.

We concluderen dat er twee belangrijke bezwaren zijn tegen een OV-loket bij ConsuWijzer. Ten eerste is het de vraag of het ConsuWijzer-model past op de OV-sector, waar het toezicht op een fundamenteel andere manier geregeld is. Daarnaast zien we, vanwege de verwachte aantallen contacten, geen voldoende basis voor een onafhankelijk, geïnstitutionaliseerd OV-loket. Gezien deze aantallen is het niet opportuun hiervoor een aparte modaliteit in de vorm van een OV-loket onder ConsuWijzer te starten. Dit zou geen verantwoorde, kostenefficiënte besteding van overheidsmiddelen zijn.

Gelet op deze bezwaren kiezen we ervoor 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). Uiteraard zullen we u over de uitkomsten van die evaluatie te zijner tijd informeren.

Gelet op de toezegging om de OV-ambassadeur te betrekken bij klachtafhandeling van reizigers op het spoor zullen we ROVER vragen regelmatig ook aan de OV-ambassadeur te rapporteren. En vanzelfsprekend zullen we stimuleren dat reizigers die zich bij ConsuWijzer melden, zo efficiënt mogelijk worden doorverwezen naar ROVER.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Camiel Eurlings

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

J.C. Huizinga-Heringa