

Meldpunt OV en corona

15 juni 2020

Op 2 juni lanceerde Rover het 'Meldpunt corona en openbaar vervoer'. Op deze werkdag is het OV voor het eerst in maanden weer op de bijna volle capaciteit gaan rijden, waardoor er meer reizigers verwacht werden. Om dit in goede banen te leiden, werden tal van coronamaatregelen ingevoerd zoals verplicht afstand houden en mondkapjes dragen. De Tweede Kamer sprak de wens uit ervaringen van reizigers bij te houden in een meldpunt, Rover heeft gehoor gegeven aan deze oproep. Het meldpunt registreerde ruim 300 klachten in 10 dagen tijd. De meeste klachten hebben betrekking op mondkapjes, niet welkom zijn in het OV en vervoersbewijzen/abbonementen.

Aanbevelingen

Aan de hand van de analyse van binnengekomen meldingen doen wij een aantal aanbevelingen:

1. Kom met een uitzondering voor de mondkapjesplicht

Rover pleit samen met leder(in) voor een uitzondering op de mondkapjesplicht bij medische noodzaak. In veel Europese landen geldt de mondkapjesplicht niet voor reizigers met een longaandoening of andere (lichamelijke) beperkingen. In Nederland geldt deze uitzondering niet, terwijl er wel reizigers zijn die een medische verklaring van de behandelend arts hebben gehad. Voor deze reizigers is het openbaar vervoer momenteel niet toegankelijk. We vragen daarom snel te bekijken of er bij medische gronden een uitzondering kan worden gemaakt op het dragen van een mondkapje.

2. Verbeter de communicatie rondom coronamaatregelen

Veel klachten kunnen worden voorkomen door de communicatie te verbeteren. Bijvoorbeeld op de volgende punten is betere voorlichting nodig:

- Het juiste gebruik van mondkapjes
- De nut en noodzaak van mondkapjes, ook bij voldoende lege zitplaatsen
- De reden dat een aantal personeelsleden geen mondkapje gebruikt
- Gebruik van aangewezen zitplaatsen
- De dienstregeling die momenteel wordt gereden en de treinen/bussen die daardoor uitvallen
- Het meenemen van (vouw)fietsen

3. Bied compensatie aan abonneementhouders

Abonneementhouders zijn de vaste klanten van het OV. Een aantal abonneementhouders heeft het OV-abonnement niet kunnen opzeggen maar er ook geen gebruik van mogen maken vanwege de oproep alleen voor noodzakelijke reizen het OV te gebruiken. Voor deze reizigers zou het eerlijk zijn met een compensatie te komen, bijvoorbeeld door het abonnement te verlengen met de periode waarin niet gereisd is. Biedt daarnaast Keuzedaghouders compensatie in de vorm van een extra verlenging van de geldigheid van Keuzedagen tot in 2021, zodat niet een gevoel ontstaat de reisdagen voor een bepaald moment op te moeten maken.

4. Kondig stapsgewijze versoepelingen aan

De laatste maar wellicht wel de belangrijkste aanbeveling is het uitdragen dat reizigers weer welkom zijn in het openbaar vervoer zolang zij zo mogelijk reizen op de rustige momenten. In het exit-plan 'Van mijden naar spreiden' pleit Rover voor stapsgewijze versoepelingen. Sta de fiets bijvoorbeeld als eerste stap alleen toe in de Sprinter, hier

Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.

is genoeg ruimte. En biedt de Samenreiskorting bijvoorbeeld voor slechts één medereiziger aan. Hierdoor wordt een aantal belangrijke drempels voor de reiziger alvast verlaagd in afwachting van verdere versoepelingen.

Analyse

Onderstaand is geen uitputtend klachtoverzicht maar laat de belangrijkste trends in het meldpunt zien.

1. Mondkapjes

Ruim 60% van de meldingen heeft betrekking op de mondkapjesplicht. Hierover komen verschillende meldingen binnen:

- ***Er is geen medische uitzondering op de mondkapjesplicht***
Veel reizigers melden dat gezondheidsklachten zoals longproblemen worden verergerd door het dragen van een mondkapje. Ook zijn er reizigers die door een (lichamelijke) aandoening geen mondkapje kunnen dragen. Meerdere reizigers hebben zich gemeld met een doktersverklaring, echter geldt in Nederland (in tegenstelling tot veel andere Europese landen) geen medische uitzondering op de mondkapjesplicht. Voor deze reizigers is het Nederlandse OV momenteel niet toegankelijk.
- ***Reizigers vinden het onprettig een mondkapje te dragen***
Het dragen van een mondkapje wordt door veel reizigers als onprettig ervaren. Het is verstikkend en warm, zeker op de warmere dagen. Daarnaast ervaren brildragers hinder doordat de bril beslaat. In voertuigen met veel lege zitplaatsen wordt het dragen van een mondkapje als onnodig ervaren omdat het niet moeilijk is om voldoende afstand te bewaren. Een aantal reizigers geeft aan de mondkapjesplicht onzin te vinden maar zich er wel aan te houden. Reizigers die zich absoluut niet willen houden aan de mondkapjes plicht geven aan niet meer met het OV te reizen.
- ***Reizigers vinden het onprettig dat andere reizigers of medewerkers geen mondkapje dragen***
Veel melders constateren dat medereizigers hun mondkapje incorrect gebruiken en/of niet de hele reis ophouden. Voorbeelden zijn reizigers die hun neus onbedekt houden, het mondkapje (tijdelijk) op hun kin dragen of helemaal afzetten om iets te drinken of een gesprek te voeren. Meerdere reizigers melden dat er niets van wordt gezegd wanneer reizigers zonder mondkapje het voertuig betreden. Het grootste aantal meldingen komt van reizigers die constateren dat personeel geen mondkapje draagt. Met name in bussen, waar de chauffeur erg zichtbaar is, wordt gemeld dat reizigers niet snappen waarom de chauffeur geen mondkapje draagt. Daarnaast zijn er meerdere vragen over het door personeel gedragen spatscherm, omdat men zich afvraagt of hierbij geen mondkapje gedragen hoeft te worden.

“Zelfs de buschauffeur en conducteur dragen geen mondkapje, dus voor wie zit ik het benauwd te hebben?”

2. Niet welkom in het OV

We zien in het meldpunt dat veel reizigers zich niet welkom voelen in het openbaar vervoer door de oproep om alleen noodzakelijke reizen te maken. Voor reizigers die van het openbaar vervoer afhankelijk zijn omdat ze geen auto hebben, voelt dit als vrijheidsbeperking. Deze reizigers geven gehoor aan de oproep het OV te mijden maar voelen zich ten opzichte van automobilisten achtergesteld in hun

mobiliteit. Ook reizigers die dit jaar graag in eigen land op vakantie willen, voelen zich beperkt ten opzichte van de automobilist omdat het OV uitdrukkelijk niet voor vakantie bedoeld is. Tegelijk komen er straks wel toeristen met het OV ons land in. Veel OV-reizigers vinden dit beleid oneerlijk. Een aantal reizigers dat zich niet door de oproep van de vakantieplannen had laten afhouden, wordt alsnog in bewegingsvrijheid beperkt omdat de fiets niet mee mag in de trein. Dit is onder meer bezwaarlijk voor reizigers die een fietsvakantie op de Waddeneilanden hadden gepland.

“Heel Nederland mag weer op vakantie behalve de ov-reiziger - die kan nog steeds geen kant op.”

3. Abonnementen en vervoersbewijzen

Zo'n 10% van de meldingen gaat over abonnementen en bijbehorende reisproducten. Veel vaste klanten maken tijdelijk geen gebruik van hun abonnement omdat ze gehoor geven aan de oproep niet-noodzakelijke reizen uit te stellen. Rover heeft gevraagd om een mogelijkheid abonnementen te pauzeren maar hier is door de OV-bedrijven vooralsnog geen gehoor aan gegeven. Bij meerdere vervoerders is het lastig of zelfs onmogelijk gebleken een abonnement tussentijds op te zeggen. NS biedt de mogelijkheid over te stappen naar het kosteloze NS Flex abonnement. Dat is voor veel reizigers een passende oplossing, maar niet voor reizigers met trajectabonnement of keuzedagen. Reizigers met Keuzedagen voelen zich bovendien bezwaard hiervan gebruik te maken nu de trein “even geen uitje” is maar willen deze vervoersbewijzen ook niet laten verlopen. Een opvallende melding kwam van een reiziger met een eersteklas abonnement die tot de conclusie kwam dat deze coupé was afgesloten. Hij betaalde wel volledig voor zijn abonnement maar werd verplicht om in de tweedeklas te gaan zitten.

“Tot mijn grote verbazing was de 1e klas afgezet en mocht ik plaatsnemen in de 2e klas, daar betaal ik natuurlijk niet voor.”

Nog grotere weerstand is er tegen het (stilzwijgend) afschaffen van de Samenreiskorting. Veel reizigers geven aan dat juist de Samenreiskorting de doorslag gaf een abonnement aan te schaffen. Zij vinden het vooral bizar dat er geen enkele communicatie over de afschaffing is geweest. Daarnaast is er best begrip voor het niet mee mogen nemen van twee of drie reisgenoten, maar is men van mening dat één reisgenoot toch moet kunnen. Automobilisten mogen dat immers ook.

Tot slot klagen veel reizigers over het tijdelijke verbod op fietsen in de trein. De melders snappen niet dat de fiets in de daluren niet mee mag, aangezien er dan meer dan genoeg ruimte beschikbaar is. Ook bestaat er onduidelijkheid over het meebrengen van een vouwfiets, omdat deze ook ergens gestald moet worden.

4. Aangemerkte zitplaatsen en afstand houden

In de treinen van NS zijn aangemerkte zitplaatsen middels een groene sticker op het raam aangewezen. De meeste beschikbare zitplaatsen zijn aan de raamkant van het voertuig om ervoor te zorgen dat reizigers in het gangpad met voldoende afstand kunnen passeren. De stoelen aan het gangpad mogen wel gebruikt worden indien twee reizigers uit hetzelfde huishouden naast elkaar willen zitten. Echter merken reizigers dat de stoelen aan het gangpad toch gebruikt worden door reizigers die hun tas op de stoel aan het raam zetten. Daarnaast zijn er reizigers die het vreemd vinden dat alle rijen in het voertuig beschikbaar zijn waardoor reizigers achter elkaar binnen 1,5 meter afstand zitten. Een andere opvallende melding die meermaals terugkomt is het feit dat klapstoeltjes bij de deur van het voertuig zijn aangemerkt als zitplaats. Reizigers die hier plaatsnemen, zitten in de loop van instappende en

uitstappende reizigers waardoor er geen afstand kan worden gehouden. Het wordt als vreemd ervaren dat deze stoel als geschikte zitplaats wordt gerekend.

“En dan wil je eruit, zitten er mensen bij de uitgang, ook met sticker. Dit zijn echt voor het moment geen goede zitplaatsen. 1.5 meter is niet te doen, zeker omdat je over iemand heen moet hangen om het knopje in te drukken.”

5. Dienstregeling

Premier Rutte kondigde in een persconferentie aan dat de dienstregeling per 1 juni weer naar 100% zou gaan. De verbazing onder reizigers is daarom groot als blijkt dat veel vervoerders nog niet op de volle capaciteit rijden. Bij NS ontbreken onder meer IC Direct-treinen, spitsstreinen en nachttreinen. Veel regionale vervoerders rijden daarnaast volgens een vakantie- of weekenddienstregeling. Voor veel reizigers betekent dit een langere reistijd en meer onzekerheid gedurende de reis omdat de reisplanner vaak niet actueel is.

“Er wordt de vakantiedienstregeling gereden wat op een aantal lijnen in de daluren slechts 50 procent van het aantal bussen inhoudt. 2 keer per uur i.p.v. 4 keer per uur terwijl er minder mensen in een bus mogen.”

6. Beperkte handhaving

De coronamaatregelen worden lang niet door iedereen enthousiast ontvangen, maar de meeste reizigers houden zich er wel aan. Het is bij melders dan ook een ergernis dat er medereizigers zijn die de regels niet opvolgen. Deze reizigers zouden graag zien dat er op de coronavoorschriften gehandhaafd wordt. Veel melders geven aan dat er chauffeurs of conducteurs zijn die op dit moment geen actie ondernemen wanneer reizigers zich niet aan de regels houden door bijvoorbeeld geen mondkapje te dragen.

7. Ventilatie

Er is recent aandacht geweest in de media voor het belang van ventilatie bij bestrijding van het coronavirus. Dit heeft bij een aantal reizigers de nodige zorgen veroorzaakt. Reizigers vragen daarom om het open zetten van ramen in voertuigen waar dit mogelijk is.