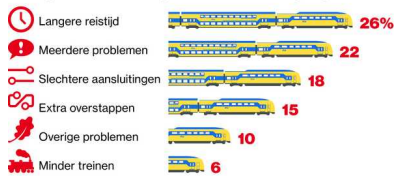


## Duizenden klachten in één week

### Waar gaan de klachten over NS over?

Reizigersorganisatie Rover heeft al ruim 4000 klachten ontvangen sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling.



De overige 3% gaan (grotendeels) over 'scheve tijdsligging' en 'ongunstig t.o.v. de kortingsgrens'.

© 2012/16 RVI (BRON ROVER)

RONALD VISSER

### ROTTERDAM

Reizigersorganisaties zijn overvallen door het grote aantal klachten over de nieuwe NS-dienstregeling. Binnen een week was de NS al genoodzaakt aanpassingen te doen.

MARCIA NIEUWENHUIS BETTINE WINTERS

Een week na de invoering van de nieuwe NS-dienstregeling staat de teller van klachten bij reizigersorganisatie Rover op 4.000. Er is meer protest dan de belangenorganisatie had voorzien. „Dat er zo veel klachten zouden komen hadden wij niet verwacht. Er zitten ook andere klachten bij dan gedacht”, erkent directeur van Rover Ineke van der Werf.

Treinreizigers richting Tilburg Universiteit hebben bijvoorbeeld te kampen met bijna een half uur overstaptijd. „Zij moeten nu 28 minuten wachten. Dat is veel, zeker omdat je er dan bijna bent.” NS geeft toe dat de reis op sommige trajecten nadelig uitvalt. „Mooier kan ik het niet maken”, verklaart NS-woordvoerder Lisa Neves Goncalves. „Het zijn keuzes die we hebben moeten maken om ervoor te zorgen dat de meeste reizigers erop vooruitgaan.”

Medewerkers van luchthaven Schiphol klaagden massaal over lastige treintijden. „De eerste vroege trein op Schiphol kwam om 06.01 uur aan, dat was voor de

ploegendiensten te laat,” erkent de NS-woordvoerder. „Door een kleine aanpassing is ervoor gezorgd dat reizigers uit de richting Alkmaar en Den Haag er alsnog op tijd kunnen zijn.” Volgens Rover is de klaagzang van reizigers nog niet verstomd.

Voor reizigers in de richting van Den Helder biedt een aanpassing wel soelaas. Macy Groothof strandde in week één tot twee keer toe in Anna Paulowna. „Dat ben ik meer dan zat, slecht, slecht, slecht”, zo beklagde zij zich bij Rover. Om vertraging op de terugweg te voorkomen, reed de trein niet verder, pareert NS de klacht. Nu staat er net als in de oude dienstregeling toch weer een reservetrein klaar in Den Helder.

### Piekmaand

Volle treinen zijn reizigers sinds de nieuwe dienstregeling ook een doorn in het oog. „We zien nu al bijna net zo veel meldingen als in de traditioneel drukke maanden september en november, dus ook december lijkt een piekmaand”, aldus Van der Werf. Zij krijgt bijval van Rikus Spithorst van Maatschappij Voor Beter OV: „Wij zijn ontsteld door de slechte logistiek van NS. Maar reizigers die beter af zijn hoor je niet. Ook al worden zij niet meer als haringen in een ton vervoerd.”