

# 1

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van Verkeer en  
Waterstaat**

Plesmanweg 1-6  
Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag  
T 070 351 6171  
www.verkeerenwaterstaat.nl

**Contactpersoon**

-

T -

**Ons kenmerk**

VenW/DGMO-2010/1258

**Uw kenmerk**

-

**Bijlage(n)**

3

Datum 10 februari 2010  
Onderwerp Toezeggingen AO OV-chipkaart

Geachte voorzitter,

In het Algemeen Overleg over de OV-chipkaart met uw Kamer op 21 januari en 3 februari jl. is mij gevraagd een reactie te geven op de nota van de SP, het pamflet van GroenLinks en de zorgpunten van ROVER over de OV-chipkaart. Tevens beantwoord ik in deze brief een aantal door uw Kamer tijdens het Algemeen Overleg gestelde vragen. Ten slotte informeer ik u hoe uitvoering zal worden gegeven aan de door uw Kamer aanvaarde moties op 9 februari jl.

### **Nota SP, pamflet GroenLinks en zorgpunten ROVER**

In de genoemde stukken wordt met name ingegaan op de tarieven van de OV-chipkaart en op onderwerpen die gerelateerd zijn aan de 11 eisen van de consumentenorganisaties.

Bij het uitzetten van het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) toets ik aan een set van negen vastgestelde criteria, zoals opgenomen in een brief aan uw Kamer van 29 november 2007, waaraan de criteria uit het Aanvalsplan van februari 2008 zijn toegevoegd. De belangen van de reiziger staan daarbij centraal.

Werken aan een betere OV-chipkaart houdt niet op bij het toetsen aan de criteria voor het uitzetten van het NVB. Uitgangspunt is dat het nieuwe systeem, en dan met name voor de blinden en slechtzienenden, geen verslechtering mag zijn in vergelijking met de strippenkaart. Samen met consumentenorganisaties, decentrale overheden en vervoerders wordt eraan gewerkt om het systeem ten opzichte van de strippenkaart mooier en beter te maken. Zoals is besproken met uw Kamer werken de partijen vertegenwoordigd in de Regiegroep hiervoor een aantal voorstellen uit in het kader van het eindbeeld. U vindt dit ook terug in de reactie op de rapporten en vragen.

In de bijlagen wordt afzonderlijk ingegaan op de nota van de SP (bijlage 1), het pamflet van GroenLinks (bijlage 2) en de zorgpunten van ROVER (bijlage 3).

## **Beantwoording van tijdens het AO gestelde vragen**

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/1258

Vraag:

Mensen die in een traject van schuldsanering zitten kunnen geen gebruik maken van hun pinpas. Op welke wijze kunnen deze mensen hun OV-chipkaart opladen?

Antwoord:

Door het Ministerie van Justitie is aangegeven dat voor iemand die in de schuldsanering zit er in beginsel geen belemmeringen zijn om te pinnen. Overigens kan de OV-chipkaart, naast auto-reload, internetbetaling en betaling met de pinpas, ook opgeladen worden met contant geld. Dit kan aan de loketten van de vervoerders en bij een deel van de verkoop- en oplaadautomaten. In sommige regio's zijn er nog extra mogelijkheden. In Amsterdam kan bijvoorbeeld bij wederverkopers voor het opladen van saldo betaald worden bij de kassa.

Vraag:

In hoeverre is er sprake van inkomstenderving bij postagentschappen doordat deze geen distributiepunten zijn voor de OV-chipkaart? En hoe komen de postagentschappen aan informatie over het distributienetwerk voor de OV-chipkaart?

Antwoord:

De decentrale overheden zijn verantwoordelijk voor de inrichting van het distributienetwerk van de OV-chipkaart. Voor het bepalen van de locaties van de distributiepunten worden onder andere contracten afgesloten met zelfstandige winkeliers en winkelketens. Het sluiten van de contracten gaat niet anders dan in het gangbare economische verkeer. Er zijn tot op heden geen contracten afgesloten voor distributie via postagentschappen. Andere aanbiedingen waren naar het oordeel van decentrale overheden aantrekkelijker. Dit betekent voor de postagentschappen inkomstenderving, omdat zij tot nu toe provisie ontvangen voor de verkoop van strippenkaarten.

Vraag:

Is het niet vreemd dat OV-Jaarkaarthouders als zij niet hebben ingecheckt worden beboet?

Antwoord:

Het verplicht in- en uitchecken is van belang voor de verdeling van de inkomsten uit abonnementen voor vervoerders en voor het bieden van inzicht in de reizigersstromen. Daarom is in artikel 47 van het Besluit Personenvervoer 2000 bepaald dat reizigers moeten in- en uitchecken om in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs. Reizigers die niet inchecken kunnen worden beboet. In gebieden waar het NVB nog niet is uitgezet hoeven abonnementshouders niet verplicht in- en uit te checken.

Vraag:

Welke voorwaarden verbinden de decentrale overheden aan het beëindigen van de coulanceregelingen van de vervoerders voor incomplete transacties met de OV-chipkaart?

Antwoord:

Beëindiging van de coulanceregeling is volgens de decentrale overheden niet aan de orde. Er zijn dus ook geen voorwaarden geformuleerd over de beëindiging daarvan. Wel wordt in de stadsregio's Rotterdam en Amsterdam nagedacht over inperking van de regeling, zoals het maximum aantal keren dat een beroep gedaan kan worden op de regeling vanwege het vergeten uit te checken.

**Ons kenmerk**

VenW/DGMO-2010/1258

Vraag:

Als nu reeds de AMvB Toegankelijkheid in werking zou zijn, zouden palen met spraakfunctie dan wel verplicht zijn?

Antwoord:

De concept-AMvB zegt dat apparatuur *qua beeld- en geluidweergave bruikbaar moet zijn* voor personen met een auditieve of visuele beperking. Dit kan betekenen dat dit invulling krijgt in de vorm van een spraakfunctie wanneer daar overeenstemming over is. De AMvB is nog in voorbereiding. In deze AMvB wordt vastgelegd dat de toegankelijkheid van openbaar vervoer voor mensen met een functiebeperking, en de informatievoorziening hierover, goed is geregeld. Over eisen aan bestaande voorzieningen in het openbaar vervoer moeten nog afspraken worden gemaakt. Nadere details van de voorschriften kunnen worden neergelegd in een nog op te stellen ministeriele regeling. Deze regeling wordt door mij en mijn collega-bewindspersoon bij Volksgezondheid, Welzijn en Sport in nauwe samenwerking met organisaties van mensen met een handicap, vervoerders en decentrale overheden opgesteld.

## **Moties**

### *Motie Roefs/ Mastwijk/Anker*

In deze motie wordt verzocht om het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) in Amsterdam pas uit te zetten nadat lering is getrokken uit de evaluatie van de pilot in de stadsregio Rotterdam. De Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam zijn inmiddels in overleg over de wijze waarop de leerpunten van de Stadsregio Rotterdam over de eerste weken worden geïnventariseerd. De Stadsregio Amsterdam zal deze leerpunten vervolgens gebruiken.

### *Motie Mastwijk/Roefs/Anker*

In de overige moties wordt verzocht om:

- in overleg met de RET en de betrokken consumentenorganisaties verder te werken aan een tijdelijke regeling op basis waarvan mensen met een (visuele) beperking kunnen reizen, tot het moment dat ook zij optimaal gebruik kunnen maken van de technische mogelijkheden van de OV-chipkaart.
- in overleg met de betrokken vervoerders en samen met de ouderenbonden, vooruitlopend op de verdere uitrol van de OV-chipkaart in Nederland, te werken aan op de oudere reizigerafgestemde mogelijkheden om met de OV-chipkaart kennis te maken.

Voor beide voorstellen zal ik er bij de partijen in de Regiegroep op aandringen om de goede voorbeelden over te nemen.

**Incomplete transacties**

Vandaag heeft in De Telegraaf een bericht gestaan dat bus-, tram- en treinbedrijven extra inkomsten genereren doordat reizigers vergeten uit te checken. Zoals ik hierboven heb aangegeven is er een coulanceregeling van kracht. Dit betekent dat reizigers hun geld kunnen terugvragen bij de desbetreffende vervoerder. Natuurlijk zal ik bij het verder uitzetten van het NVB de omvang en het verloop van de incomplete transacties nauwlettend in de gaten houden.

**Ons kenmerk**

VenW/DGMO-2010/1258

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

J. C. Huizinga-Heringa

## **Bijlage 1 Reactie op de nota van de SP**

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/1258

In de nota "De OV-chipkaart - een kostbare onvoldoende" van de heer Roemer worden 11 aanbevelingen gedaan om de OV-chipkaart structureel te verbeteren. ([http://www.sp.nl/service/rapport/100114\\_ovchipkaart\\_edo.pdf](http://www.sp.nl/service/rapport/100114_ovchipkaart_edo.pdf)).

### **Aanbevelingen**

#### **1. Tarievenvergelijking NVB en OV-chipkaart**

De tarieven van de OV-chipkaart volledig in kaart te brengen en te vergelijken met de kosten van de strippenkaart. Indien blijkt dat de OV-chipkaart het reizen duurder maakt, dan moeten de tarieven worden verlaagd totdat onomstotelijk is aangetoond dat de reiziger er gemiddeld gezien niet op achteruit gaat.

##### *Reactie*

In de criteria voor het uitzetten van het NVB is aangegeven dat in de aanvraag tot het uitzetten van het NVB decentrale overheden moeten aantonen dat bij de overgang naar de OV-chipkaart de reiziger er gemiddeld gezien niet op achteruit gaat. Hierbij wordt een vergelijking gemaakt tussen de tarieven van het NVB en van de OV-chipkaart.

Als er geen sprake is van opbrengstneutrale invoering, dan wordt het NVB niet uitgezet. De toets op de opbrengstneutraliteit bij een gelijkblijvend reizigersvolume vindt plaats bij de aanvraag tot het uitzetten van het NVB. Vanwege de gerezen onduidelijkheden in hoeverre de tarieven die nu in de duale fase gehanteerd worden, hieraan voldoen, is de heer Kist gevraagd een onderzoek uit te voeren. Decentrale overheden weten op deze manier veel eerder of ze voldoen aan het criterium van opbrengstneutraliteit en kunnen actie ondernemen mocht dat niet zo zijn. Dit laat onverlet de finale toets voordat de strippenkaart uitgaat. Bij brief van 18 januari 2009 is de Kamer hierover geïnformeerd (Kamerstukken II, 23 645, 332).

#### **2. Eén landelijk tarief**

Het is aan te raden om te komen tot één landelijk tarief net zoals nu bij de stippenkaart het geval is.

##### *Reactie*

In de Wet personenvervoer 2000 (Wp 2000) is de tariefsverantwoordelijkheid gedecentraliseerd naar de decentrale overheden. Het vaststellen van één landelijk tarief op centraal niveau voor de OV-chipkaart, zoals nu bij de strippenkaart het geval is, is hiermee niet verenigbaar.

#### **3. Heldere en toegankelijke prijsinformatie**

Van iedere mogelijke reis in heel Nederland moeten eenvoudig en helder de tarieven te vinden zijn. De prijsinformatie moeten compleet en overzichtelijk worden aangeboden voor zowel de OV-chipkaart als voor de bestaande (papieren) vervoersbewijzen.

### *Reactie*

In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat de reiziger voorafgaand aan een reis over heldere, direct opvraagbare informatie zou moeten kunnen beschikken over de kosten van de reis (Kamerstukken II, 23 645, nr. 345). Ik heb er daarom bij de vervoerders en TLS op aangedrongen dit te verbeteren. TLS heeft mij toegezegd om in overleg met vervoerders verbeteracties in gang te zetten. De verbeteringen zullen aan de Regiegroep worden gerapporteerd. Daarnaast worden momenteel samen met consumentenorganisaties voorstellen ontwikkeld op welke wijze de prijsinformatie overzichtelijk en direct toegankelijk kan worden aangeboden aan de reiziger. Deze voorstellen worden in het voorjaar voor besluitvorming voorgelegd aan de Regiegroep.

**Ons kenmerk**

VenW/DGMO-2010/1258

#### **4. Aanbeveling: Veilige chip en geen duurdere reizen bij uitzet NVB**

Zolang er geen sprake is van een veilige chip en van aantoonbaar bewijs dat de OV-chipkaart het reizen niet duurder maakt, is het onverstandig om de OV-chipkaart verplicht te stellen voor de reiziger.

### *Reactie*

Zowel de beveiliging van de OV-chipkaart als een overgang naar de OV-chipkaart die het reizen gemiddeld niet duurder maakt voor de reizigers, maken deel uit van de afgesproken criteria waaraan wordt getoetst voordat het NVB wordt uitgezet. Zie verder de reactie op aanbeveling 1 en 8.

#### **5. Informatie gemaakte reizen**

De toegang tot - en overzichtelijkheid van - de gemaakte reizen moet worden verbeterd.

### *Reactie*

Op dit moment kunnen reizigers informatie over afgeschreven bedragen verkrijgen via internet, verkooppunten van de regionale vervoerders en via verkoopautomaten. Bij een deel van deze automaten is het mogelijk een uitdraai van de informatie te krijgen. Daarnaast onderzoekt Trans Link Systems de haalbaarheid van een service waarbij kaarthouders maandelijks een overzicht opgestuurd of gemaild krijgen vergelijkbaar met het overzicht op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

#### **6. Meer zeggenschap Staatssecretaris**

Een centrale aansturing van de OV-chipkaart is van groot belang. Dit kan het beste georganiseerd worden door de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat meer zeggenschap te geven.

### *Reactie*

Er is destijds (2000) een bewuste keuze gemaakt om de OV-chipkaart decentraal in te voeren. Het is daarmee een project van decentrale overheden en vervoerders.

Onder mijn regie zijn grote stappen voorwaarts gezet, zoals verwoord in de voortgangsbrieven van juni en december 2009. De afschaffing van het NVB in de Rotterdamse en Amsterdamse metro is voorspoedig verlopen. In vele gebieden is de OV-chipkaart uitgerold en is er een uitrolplanning voor de overige gebieden. Ook in de treinen van de NS kunnen reizigers inmiddels de OV-chipkaart gebruiken. Daarnaast zullen ook de eindbeeldprojecten nog leiden tot verdere verbeteringen.

### **7. 11 eisen als einddoel**

De reiziger moet weer centraal staan. Daarom moeten de 11 eisen van de consumentenorganisaties formeel als einddoelen worden gesteld.

#### *Reactie*

Bij het formuleren van de criteria voor het uitzetten van het NVB is de reiziger als uitgangspunt genomen. Zo moet de reiziger in alle vormen van openbaar vervoer kunnen reizen met één kaart, voor een prijs die bij het stads- en streekvervoer gemiddeld niet hoger ligt dan de strippenkaart, met behulp van een systeem dat stabiel en veilig is.

Ook hecht ik sterk aan het oordeel van de consumentenorganisaties. In de criteria is daarom expliciet opgenomen dat een decentrale overheid het verzoek tot uitzetten van het NVB voor advies moet voorleggen aan het lokale consumentenplatform. Deze organisaties hebben er het beste zicht op in hoeverre de OV-chipkaart in de eigen provincie of stadsregio goed werkt en of er - op maat gesneden - oplossingen zijn waar dat nodig is. Decentrale overheden overleggen over het algemeen ook ruim vóór het verzoek tot uitzetten met deze organisaties over de invoering van de OV-chipkaart.

De afgesproken criteria waaraan getoetst wordt, zijn genoemd in mijn brief van 29 november 2007 (Kamerstukken II, 23 645, 173). Hieraan zijn toegevoegd de criteria uit het Aanvalsplan van 29 februari 2008 (Kamerstukken II, 23 645, 188). Uw Kamer heeft ingestemd met deze negen criteria.

### **8. Overschakelen naar veilige chip**

Er kan het beste zo snel mogelijk begonnen worden met het overschakelen naar een veiliger en beter chip.

#### *Reactie*

In mijn brief van vandaag over de review van RHUL heb ik uw Kamer bericht dat TLS en de vervoerders starten met de migratie naar een nieuwe chip.

### **9. Toegankelijkheid kwetsbare groepen**

Het is aan te raden om alle voorzieningen rondom de OV-chipkaart maximaal toegankelijk te maken voor gehandicapten, blinden en slechtzienden. Totdat dit geregeld is, moeten er tijdelijke oplossingen komen, zodat gehandicapten, blinden en slechtzienden niet gehinderd worden in het gebruik van het openbaar vervoer.

#### *Reactie*

De toegankelijkheid van het openbaar vervoer is voor mensen met een visuele beperking door de komst van de OV-chipkaart vergroot in vergelijking met de strippenkaart. Maar er zijn nog mogelijkheden voor verdere verbeteringen.

Samen met de consumentenorganisaties wordt gewerkt aan voorstellen om de toegankelijkheid van kwetsbare reizigersgroepen verder te vergroten. Deze voorstellen zullen in de eerste helft van dit jaar leiden tot besluitvorming in de Regiegroep OV-chipkaart.

Tot het moment dat verbetervoorstellen geïmplementeerd worden, wordt er waar nodig gekeken naar tijdelijke oplossingen. Zo hebben Amsterdam en Rotterdam een zogenaamd "5 euro-Vizirisabbonnement" geïntroduceerd, waarmee blinden en slechtzienden voor vijf euro per maand onbeperkt met een sleutelkaart in de metro kunnen reizen. Naast dit 5 euro abbonement, biedt Rotterdam eenzelfde abbonement voor 10 euro aan om in het hele gebied van de Stadsregio te reizen.

## **10. Financiële eisen van veiligheid en betrouwbaarheid**

De OV-chipkaart moet alsnog voldoen aan alle financiële eisen van veiligheid en betrouwbaarheid waar ook andere bedrijven met vergelijkbare diensten aan moeten voldoen.

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/1258

### *Reactie*

De OV-chipkaart voldoet aan de financiële eisen die daaraan gesteld worden. De Nederlandsche Bank (DNB) heeft besloten dat Trans Link Systems (TLS) op grond van de nieuwe Europese richtlijn geen egi-vergunning nodig heeft voor toepassing van de OV-chipkaart in het openbaar vervoer. Op het moment dat TLS de kaart wil benutten voor (betalings)toepassingen buiten het openbaar vervoer, zal TLS over een egi-vergunning moeten beschikken.

## **11. Voldoende reizigersacceptatie**

Er is sprake van voldoende reizigersacceptatie voordat de OV-chipkaart verplicht wordt gesteld. Pas op het moment dat een overgrote meerderheid de OV-chipkaart uit vrije beweging is gaan gebruiken, kan er besloten worden om de andere kaarten uit gebruik te nemen. Niet eerder.

### *Reactie*

Reizigersacceptatie is een belangrijk toetspunt voor het uitzetten van het NVB, zoals ook aangeven in mijn reactie op aanbeveling 7. De belangen van de reiziger zijn verweven in de criteria. In het bijzonder geeft het advies van de regionale consumentenorganisaties over het uitzetten van het NVB het draagvlak van de reiziger weer voor het nemen van deze grote stap. Bij de besluiten tot het uitzetten van het NVB in Rotterdam en Amsterdam is sprake van een positief advies.

Zowel uit de evaluatie die gehouden is in Rotterdam als uit de klantenacceptatiemonitor van de OV-ambassadeur blijkt dat veel reizigers de OV-chipkaart pas gaan gebruiken wanneer dit verplicht is. Tegelijkertijd is geconstateerd dat reizigers die de OV-chipkaart gebruiken, tevreden zijn.



## **Bijlage 2 Reactie op pamflet van GroenLinks**

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/1258

In haar pamflet "Reizigersgemak uitgangspunt? Maak het waar!" van januari 2010 doet GroenLinks tien voorstellen om de OV-chipkaart voor reizigers aantrekkelijk te maken.  
([http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen\\_ov-chipkaart.pdf](http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen_ov-chipkaart.pdf))

### **1. Meer afleespaaltjes**

De vervoerders van bus en tram hebben mij laten weten dat het voorstel van GroenLinks om op de drukste haltes ook op het perron in- en uitcheckpaaltjes neer te zetten technisch niet mogelijk is, omdat voor het berekenen van de ritprijs in- en uitgecheckt moet worden in hetzelfde voertuig. Een kaartlezer die buiten op een bus- en/of tramhalte staat, weet niet in welk specifiek voertuig en welke lijn de reiziger in of uitstapt. Ook weet de kaartlezer niet de route die het voertuig heeft afgelegd (er kunnen meerdere lijnen met verschillende routes van dezelfde halte gebruik maken).

De Stadsregio Rotterdam heeft mij bericht dat vanaf het uitzetten van het NVB in bus en tram in Rotterdam op 11 februari testen worden uitgevoerd om te kijken hoe het in- en uitchecken verloopt. Het aantal reizigers dat dan met de OV-chipkaart reist neemt dan immers sterk toe. Mocht het vanwege drukte voor reizigers inderdaad moeilijk worden om in- of uit- te checken, dan wordt gekozen voor extra in- en uitcheckpaaltjes in de bus of tram zelf. In de omroepberichten in de bus en tram wordt de reizigers duidelijk verteld dat zij al kunnen uitchecken als ze de uitstaphalte naderen. Ze hoeven dus niet te wachten totdat ze bij hun eindbestemming zijn.

### **2. Aflezer defect? Chipkaarthouder mag altijd mee**

De meeste overheden hebben in hun concessievoorwaarden opgenomen dat als de chipkaartapparatuur niet werkt, de reiziger gepardonneerd wordt en gratis kan reizen. Bij andere overheden moet dan, in de duale fase, per strippenkaart worden gereisd.

Na het uitzetten van het NVB gaan in het geval van defecte apparatuur dezelfde regels gelden voor de OV-chipkaart als nu voor de strippenkaart. Als een reiziger wordt geconfronteerd met een defecte kaartlezer, dan moet deze in hetzelfde voertuig op zoek gaan naar een kaartlezer die wel functioneert. Mochten alle kaartlezers in een voertuig niet functioneren, dan kan de reiziger toch reizen. Reizigers worden na de overgang op de OV-chipkaart dus - evenals nu bij de strippenkaart - niet geweigerd indien apparatuur niet functioneert.

### **3. Afschaffen dubbel opstaptarief**

Zoals in de Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart van 4 december 2009 (Kamerstukken II, 23 645, 326) is vermeld, werkt NS samen met de regionale spoorvervoerders en de decentrale overheden aan een oplossing om te voorkomen dat de reiziger op het spoor een dubbel opstaptarief betaalt. De situatie van een dubbel opstaptarief doet zich nu nog niet voor omdat de OV-chipkaart in het regionaal spoor nog niet is uitgerold. Totdat NS het papieren vervoersbewijs afschaft, kan ook op het regionale spoornet met een papieren kaartje worden gereisd.

### **4. Invoering maximumtarief**

Zoals met uw Kamer overeengekomen is, is in de Wet Personenvervoer 2000 tariefverantwoordelijkheid voor de decentrale overheden vastgelegd. De decentrale overheden bepalen welke tarieven gaan gelden in hun vervoersregio.

Er is voor regionale tariefsverantwoordelijkheid gekozen, zodat de decentrale overheden hun aanbod en tarieven specifiek kunnen aanpassen op de lokale wensen en omstandigheden. Democratische controle vindt plaats via de Provinciale Staten en Stadsregio's/gemeenteraden.

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/1258

#### **5. Desgewenst papieren overzicht**

Trans Link Systems onderzoekt de haalbaarheid van een service waarbij kaarthouders maandelijks een overzicht opgestuurd of gemaïld krijgen vergelijkbaar met het overzicht op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

#### **6. Foute uitcheck? Miltje aan chipkaarthouder**

De vervoerders en TLS hebben aangegeven dat dit technisch nog niet mogelijk is. Deze suggestie wordt wel meegenomen voor de langere termijn als een van de mogelijkheden om het percentage onvolledige transacties terug te brengen. Naast een betere techniek moet ook worden voldaan aan privacyvoorschriften. Een reiziger moet vooraf toestemming geven aan TLS voordat deze dienst kan worden uitgevoerd. Overigens wordt deze optie alleen mogelijk voor reizigers met een P-kaart.

#### **7. Meer automaten**

NS heeft aangegeven dat vanaf maart 2010 reizigers bij alle NS-kaartautomaten saldo kunnen laden. Ultimo 2009 waren er circa 1.200 locaties in Nederland waar de OV-kaart kan worden gekocht en opgeladen. Dit is o.a. op NS-stations en in veel vestigingen van Albert Heijn, C1000 en de Primera het geval. De uitrol van de OV-chipkaart en daarmee van het distributienetwerk is in volle gang. De verwachting is dat er uiteindelijk meer distributiepunten van de OV-chipkaart beschikbaar komen dan het aantal verkooppunten van de huidige strippenkaart. Het stimuleren van opladen via internet, zoals voorgesteld in het pamflet, leidt niet tot minder automaten. Een bestelling via internet moet immers bij een automaat worden opgehaald.

Reizigers wordt ook de optie geboden tot auto-reload. Door dit te activeren hoeven reizigers niet meer regelmatig saldo te laden op hun kaart, waardoor zij geen hinder ondervinden van mogelijk bezette oplaadautomaten.

#### **8. Oude OV-studentenkaart blijft voorlopig geldig**

Bij brief van 26 januari 2010 (Kamerstukken II, 23 645, 337) is uw Kamer door de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap bericht dat de datum van 1 februari 2010 is verlaten. Dat betekent dat de oude kaart nog geldig is.

#### **9. Zorg voor één klachtenloket**

Dit is aan de orde in het eindbeeldproject 'Eén loket voor vragen en problemen'. Nagedacht wordt over een eenduidig concept voor het afhandelen van vragen, problemen en klachten: bij zelfde vragen dezelfde antwoorden. Er wordt een overzicht opgesteld waarin wordt aangegeven welke vragen/problemen/klachten via welk kanaal en bij welk bedrijf moeten worden afgehandeld. Uitgangspunt bij de uitwerking van dit eindbeeld is dat zoveel mogelijk direct opgelost moet worden. De opzet zal voorts zo zijn dat het naadloos overgaat naar een nieuwe concessiehouder.

Daarenboven heb ik de vervoerders in september 2009 per brief gewezen op de noodzaak van een goede klachtafhandeling. Zij hebben hierop geantwoord dat klanten met een claim terecht kunnen bij de servicebalies van de vervoerders op de grote stations. Elk vervoerbedrijf heeft ook een eigen klantenservice, die telefonisch of per e-mail te bereiken is.

Kern van de beleidslijn van de vervoerders is dat vervoerbedrijven waar mogelijk voorkómen dat reizigers verschillende 'loketten' langs moeten voor één en dezelfde claim. De vervoerders gaan informatie over elkaars claimproces verstrekken en reizigers van de daarmee samenhangende informatie voorzien.

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/1258

#### **10. Baseer de tarieven op hemelsbrede afstanden**

Het chipkaartsysteem maakt het technisch mogelijk dat een decentrale overheid zijn tarieven vaststelt op basis van hemelsbrede afstanden. Er zijn overigens nog geen decentrale overheden bekend die voornemens zijn dit ook te gaan doen. Wel wordt gezien of een 'flat fare'-tarief kan worden ingesteld. Bijvoorbeeld de Stadsregio Arnhem Nijmegen en provincie Flevoland (Lelystad) hebben dit opgepakt.

### **Bijlage 3 Reactie op zorgpuntenlijst van ROVER**

Ons kenmerk  
VenW/DGMO-2010/1258

#### **1 en 2. Tegenstrijdige informatie over in- en uitchecken voor abonenthouders/ Bij geldig (verchipt) abonnement boeken sommige vervoerbedrijven ten onrechte saldo af**

Dit is een tijdelijke situatie die een beperkte groep reizigers betreft. Er is gekozen voor een gefaseerde invoering. Dit heeft tot gevolg dat niet alle vervoerders even ver zijn met de invoering en dat dus bij de ene vervoerder wel in- en uitgecheckt moet worden met een abonnement, en bij de andere niet. Vervoersbedrijven hebben aangegeven dat zij coulant zullen omgaan met reizigers die door deze tijdelijke verschillen financieel nadeel ondervinden.

#### **3. Reiziger komt drempels tegen wanneer hij OV-chipkaart bij NS wil gaan gebruiken**

Reizigers die bij NS op saldo willen reizen, moeten hiervoor eerst hun kaart activeren. Dat is een éénmalige handeling waarmee de reiziger aangeeft in welke klasse hij wil gaan reizen.

#### **4. Van reiziger met OV-chipkaart wordt soms geëist dat hij de rit met een strippenkaart of wagenverkoopkaartje betaalt als de vervoerder in gebreke blijft inzake werkende chipapparatuur**

Zie ook de reactie op aanbeveling 2 van GroenLinks.

#### **5. Afhandeling vragen, problemen, klachten laat te wensen over**

Zie aanbeveling 9 van GroenLinks.

#### **6. Mogelijkheden voor reiziger om afdruk transactiehistorie te verkrijgen zijn ontoereikend**

Zie aanbeveling 5 van GroenLinks.

#### **7. Als reiziger nieuwe OV-chipkaart nodig heeft (op zijn minst éénmaal per vijf jaar), kost overzetten kaartinhoud in veel gevallen geld en moeite**

OV-bedrijven en TLS onderzoeken momenteel de verschillende mogelijkheden om het overzetten van saldi tussen kaarten te vergemakkelijken (inclusief de voorwaarden daarvoor).

Bijvoorbeeld de RET, GVB en NS hebben ervoor gekozen om geen kosten in rekening te brengen bij het overzetten van saldo en producten van de ene op de andere kaart bij einde van de geldigheidsduur.

#### **8. Reiziger wordt onnodig snel verplicht tot aanschaf nieuwe OV-chipkaart**

De geldigheidsduur van vijf jaar is gelijk aan de geldigheidsduur van bankpas, paspoort en rijbewijs. Ook deze passen en documenten moeten vanwege slijtage, verbeterde beveiliging of vernieuwing van de pasfoto worden vervangen.

In de brief van mijn ambtsvoorganger minister Peijs aan de Kamer inzake het Go-besluit van 13 juni 2006 is aangegeven dat de OV-chipkaart niet gratis is (evenals bijvoorbeeld de bankpas), maar de kosten € 7,50 bedragen (Kamerstukken II, 23 645, 141). De decentrale overheden hebben van het ministerie van Verkeer en Waterstaat € 14 mln. ontvangen om de OV-chipkaart met korting te kunnen introduceren. Diverse vervoerders bieden in afspraak met de stadsregio's OV-chipkaarten met forse kortingen aan. Deze hebben soms wel een geldigheidsduur van minder dan vijf jaar.

**9. Reiziger heeft voortaan te maken met extra instantie (TLS) en extra set gebruiksvoorwaarden. Gang naar Geschillencommissie OV is hierdoor niet mogelijk**

Aangezien TLS geen openbaar vervoerbedrijf is, is zij niet aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Door het aanschaffen van een OV-chipkaart (via TLS of via een Distributeur) gaat de reiziger bij gebruik van reizen op saldo en auto-reload een overeenkomst aan met TLS. Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van TLS van toepassing. Dit naar analogie van PIN-betalingen waarbij gebruikers ook te maken krijgen met de algemene voorwaarden van hun bank. De algemene voorwaarden van TLS zijn opgesteld in overleg met consumentenorganisaties. TLS heeft aangegeven te bezien, als onderdeel van haar klachtenprocedure, bij welke geschillencommissie die beter past bij de aard van de dienstverlening zij zich zou kunnen aansluiten.

**10. Geen oplossing voor reductiegerechtigden die voorheen gezamenlijk (en anoniem) op roze strippenkaarten konden reizen**

De OV-chipkaart gaat uit van individueel reizen, hetgeen inhoudt: iedere reiziger checkt zelf in en uit.

De RET heeft voor basisscholen de "scholenkaart" ontwikkeld. Dit is een anonieme kaart voorzien van auto-reload en een kortingspropositie. Indien schoolklassen gebruik willen maken van het OV, lenen scholen deze kaarten tijdelijk uit aan de leerlingen. Iedere leerling heeft hiermee tijdelijk zijn eigen OV-chipkaart.

**11. Onduidelijke en/of onpraktische check in/check uit-procedures bij vervangend vervoer**

Bij omreizen en bij vervangend vervoer bij NS geldt, dat reizigers inchecken bij het station van vertrek en pas weer uitchecken bij aankomst op de eindbestemming. Als dat gebeurt, berekent het systeem de kortste route van A naar B, waardoor geen extra saldo wordt berekend. Moet een reiziger tussentijds uit en weer inchecken, kan het teveel betaalde bedrag worden teruggevorderd via de Klantenservice.

Voor bus en tram geldt dat de vervoerder de reiziger instrueert hoe te handelen. De vervoerders hebben aangegeven dat reizigers geen financieel nadeel zullen leiden door mechanische problemen van voertuigen.

**12. P-kaart kan niet worden aangevraagd buiten Nederland**

TLS heeft mij bericht dat het op dit moment nog niet mogelijk is om een OV-chipkaart op een buitenlands postadres te laten bezorgen. Reden hiervoor is een systeemtechnische inrichting van het achterliggende systeem dat de orders verwerkt. Hierdoor kan de OV-chipkaart vooralsnog alleen via een Nederlands postadres worden aangevraagd.

Voor de toekomst wordt bekeken of het mogelijk is het systeem zo aan te passen dat het mogelijk wordt om op een buitenlands postadres een (persoonlijke) OV-chipkaart aan te vragen.

**13. Oplaad- en afhaalmogelijkheden soms (nog) ontoereikend**

In regio's waar de OV-chipkaart wordt ingevoerd moeten voldoende distributiepunten in de vorm van automaten en/of balies voor het opladen en/of ophalen van saldo en reisproducten worden gerealiseerd. De distributie is één van de criteria voor het uitzetten van het NVB.

**14. Wordt het voor reizigers (voor wie internetbankieren en automatisch opladen geen optie is) niet te moeilijk om saldo of een nieuw reisproduct te kopen?**

Reizigers die geen gebruik maken van internetbankieren of automatisch opladen kunnen bij de automaten hun saldo laden of reisproducten aanschaffen.

**15. Nog geen landelijke oplossing voor OV-begeleiderspas gehandicapten**

NS zal de OV-begeleiderskaart in 2010 gaan verchippen. Zolang dat nog niet is gebeurd, is de papieren begeleiderskaart gewoon geldig. Voor afgesloten gebieden zoals nu alleen de metro van Rotterdam en Amsterdam is een sleutelkaart nodig. Deze kunnen begeleiders gratis verkrijgen bij de RET en het GVB. NS heeft aangegeven dat zij pas haar poortjes gaat sluiten nadat de begeleiderskaarten zijn verchipt.

**16. Vergeetrisico uitchecken**

Reizigers die vergeten in- of uit te checken kunnen het teveel betaalde terug claimen. Over hoe te handelen indien er sprake is van een defect aan een kaartlezer is ingegaan bij het tweede voorstel van GroenLinks.

**17. Door overgang op ov-chipkaart dreigen schakels uit landelijke kaart- en tariefintegratie te vallen**

De introductie van de OV-chipkaart zorgt voor één kaart voor het gehele openbaar vervoer en daarmee voor volledige kaartintegratie. Wel kunnen tarieven op bus, tram, metro versus trein verschillen. Dit is gelijk aan de huidige situatie waar NS op haar lijnen een ander tarief hanteert dan de stad- en streekvervoerders.

**18. Regiospecifieke proposities werken niet altijd goed bij concessiegrens-overschrijdende lijnen**

Dit is een tijdelijke situatie totdat de decentrale overheden hierover afspraken hebben gemaakt. In de Wet Personenvervoer 2000 is afgesproken dat het aan decentrale overheden is om hierover afspraken te maken.

**19. NS-trajectabonnement niet te combineren met reizen op saldo**

NS introduceert de OV-chipkaart stapsgewijs. Op dit moment is reizen op saldo mogelijk voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart en voor houders van een Voordeelurenabonnement of een persoonlijke OV-chipkaart van een andere vervoerder. Andere abonnementsvormen zullen in de loop van 2010 worden verchipt.

**20. Onduidelijke situatie op stations**

Door middel van Routing, Signing and Branding (RSB) worden reizigers begeleid bij het overstappen. OV-bedrijven, consumentenorganisaties, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester hebben gezamenlijk de uitgangspunten en richtlijnen geformuleerd voor de overstapzones op alle stations met meerdere vervoerders.

**21. Uiteenlopende en verwarring uitlokkende voorschriften bij overstap trein-trein**

Zie onder 20.

## **22. Eenmalig reizen in een andere klasse is lastig**

Op dit moment kunnen reizigers bij NS nog een papieren kaartje kopen als men incidenteel van klasse wisselt. Naar verwachting zal medio dit jaar het wisselen van klasse aan de automaten mogelijk zijn.

## **23. Vindbaarheid, herkenbaarheid en bedienbaarheid van apparatuur is niet overal en voor alle reizigers voldoende**

In het kader van het eindbeeld wordt onderzoek verricht naar de herkenbaarheid en gebruiksgemak voor reizigers in het algemeen, maar ook over het gebruik van de apparatuur voor mensen met een functiebeperking.

Overigens ontwikkelen de decentrale overheden ook richtlijnen over het gebruik en het uiterlijk van de OV-chipkaartapparatuur in het Landelijk Distributie Kader.

## **24. Saldo te laag (is auto-reload intelligent genoeg om te voorkomen dat reiziger melding 'saldo te laag' krijgt bij het inchecken?)**

Indien een reizigers auto-reload heeft, detecteert het systeem direct dat het saldo van de OV-chipkaart te laag is om in te checken. Vervolgens wordt het saldo automatisch aangevuld en is de reiziger ingecheckt. Een reiziger zonder auto-reload kan naar de automaat om daar zijn saldo op te laden.

## **25. Voor een nieuwe, vaste OV-klant kan een abonnement op chipkaart niet direct ingaan, maar pas na de voor een P-kaart benodigde levertijd**

Voor een persoonsgebonden abonnement is een P-kaart nodig. Er bestaat onderscheid tussen het bezit van een OV-chipkaart en een abonnement op een OV-chipkaart. Bij het afsluiten van een abonnement dient een reiziger in het bezit te zijn van een persoonlijke OV-chipkaart alvorens een abonnement op de kaart te kunnen laten plaatsen.

## **26. Overstaptijd van 35 minuten leidt bij lage busfrequenties en gemiste aansluiting te snel tot extra kosten of moeite voor reiziger**

Bij de strippenkaart gaat de geldigheidsduur van de overstaptijd in vanaf het moment van stempelen. Bij de OV-chipkaart gaat de overstaptijd van 35 minuten in na het uitchecken. De duur van de reistijd bepaalt dus of een reiziger in het voordeel of het nadeel is met de ov-chipkaart in vergelijking met de strippenkaart. Bij lage frequenties van de lijn (één keer per uur of minder) kan de reiziger met extra kosten worden geconfronteerd. Deze zijn nooit hoger dan het basistarief (78 cent). Ik zal dit nadelige effect onder de aandacht brengen van de decentrale overheden en hun verzoeken om te bezien of en, zo ja, hoe dit kan worden opgelost.

## **27. Voor dezelfde rit kunnen verschillende prijzen worden berekend**

Omdat destijds is gekozen voor het uitgangspunt 'betalen per kilometer', kan er verschil zitten tussen de heen- en de terugreis, omdat de haltes niet op dezelfde plaats staan (bijv. de haltes van lijn 16/24 op de Vijzelgracht/Weteringcircuit in Amsterdam). Daarnaast kan het mogelijk zijn dat de GPS in een voertuig tijdelijk geen goede locatie kan bepalen en daardoor geen ritprijs kan berekenen. De reiziger is in dit geval goedkoop uit, want hij betaalt dan alleen het basistarief van 78 eurocent. Ten slotte heeft de provincie Gelderland geconstateerd dat er in haar regio voor eenzelfde rit een verschillend tarief werd berekend. Deze fout wordt hersteld.

### **28. Reiziger kan geldigheidsduur tijdgebonden (wegwerp)vervoerbewijs onderweg niet zelf nagaan**

Het moment van inchecken met een wegwerpkaart is bepalend voor het tijdstip waarop de geldigheid van de kaart eindigt. Dit wordt niet uitwendig op de kaart zichtbaar. Het bepalen van de begintijd en daarmee de eindtijd is de verantwoordelijkheid van reiziger.

Overigens werkt het GVB eraan dat de resterende geldigheidsduur aan de reiziger zichtbaar wordt gemaakt bij het inchecken. Daarmee zou de reiziger vooraf duidelijkheid hebben.

### **29. Reizigers gaan meer betalen door overgang van zonetarief naar km-tarief**

Het NVB wordt pas uitgezet nadat de decentrale overheid heeft aangetoond dat de overgang van strip naar chip opbrengstneutraal plaatsvindt.

### **30. Forse prijsverhogingen door overgang van NVB-wagenverkoopkaartjes naar vervangende producten**

Het NVB wordt pas uitgezet nadat de decentrale overheid heeft aangetoond dat de overgang van strip naar chip opbrengstneutraal plaatsvindt.

Overigens is er in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen juist voor gekozen om de zogeheten 'Dalkaartjes' te verchippen, waardoor deze voordelige proposities ook met de OV-chipkaart verkrijgbaar zijn.

### **31. Voordelige NS-tarieven niet mogelijk met OV-chipkaart**

Op dit moment heeft de reiziger de keuze tussen het papieren kaartje en de OV-chipkaart. Momenteel kunnen reizigers met een anonieme OV-chipkaart en reizigers met een Voordeelurenabonnement van NS of een persoonlijke OV-chipkaart van een andere vervoerder op saldo reizen bij NS. Bij gebruik van een Voordeelurenabonnement ontvangt de reiziger de daarbij behorende korting. Voor de kaartsoorten waarnaar wordt verwezen onderzoekt NS equivalenten voor op de OV-chipkaart.

### **32. Nationale treintarieven in chipvorm nog slechts geldig op treindiensten van NS**

In de Wet Personenvervoer 2000 is de tariefsverantwoordelijkheid voor het regionaal openbaar vervoer neergelegd bij de decentrale overheden. Dit geldt ook voor het regionaal spoor. Zolang NS zowel de OV-chip als het papier vervoersbewijs hanteert, zijn het papieren treinkaartje en de treinabonnementen geldig bij de regionale spoorvervoerders.

De decentrale overheden en vervoerders zijn met mij van mening dat voorkomen moet worden dat reizigers bij doorgaande reizen twee maal een opstaptarief betalen. De NS werkt daarom samen met overheden en andere vervoerders aan een voorstel dit te voorkomen. Ik verwacht dat dit voorstel op korte termijn beschikbaar komt. Mede op basis hiervan zullen de decentrale overheden gaan besluiten welke tarieven zij zullen gaan hanteren op hun regionale spoorlijnen.

### **33. Tariefintegratie met metro/bus/tram**

De introductie van de strippenkaart op de trein had tot doel het bereiken van kaartintegratie bij het regionale openbaar vervoer en enkele trajecten bij de grote steden. Nu deze kaartintegratie door de OV-chipkaart tot stand is gebracht, vervalt de noodzaak tot een speciale (gesubsidieerde) voorziening.



#### **34. Verdwijnen prijsplafonds voor één reis/dag door concessies heen**

Decentrale overheden voeren overleg met de vervoerbedrijven over abonnementen en kortingsproducten. Hiervoor worden ook nieuwe landelijke producten ontwikkeld. In het tweede deel van het Landelijk Tarievenkader zullen hierover afspraken worden gemaakt.

Ons kenmerk  
VenW/DGMO-2010/1258

#### **35. Reizen in etappes wordt duurder**

Ik zal voor dit punt aandacht vragen in de regiegroep en hun te vragen om uit te zoeken of er reisproducten te ontwikkelen zijn die dit ondervangen.

#### **36. Geen samenreiskorting**

Op dit moment moet het samenreiskaartje met korting nog op papier worden gekocht. Hiervoor komt in de toekomst een alternatief.

#### **37. Overijld afschaffen strippenkaart kost reizigers in gebieden zonder OV-chipkaart extra kosten of moeite**

Het gaat hier om reizigers die vertrekken vanuit een strippenkaartgebied en reizen naar een gebied waarin uitsluitend met de OV-chipkaart kan worden gereisd. In zo'n geval betaalt de reiziger zowel een basisstrip voor de strippenkaart als het opstaptarief van de OV-chipkaart. Naar aanleiding van de door mij gestelde criteria, is er een compensatieregeling in het leven geroepen waarmee reizigers het teveel betaalde bedrag kunnen terugkrijgen.

#### **38. Reizigers kunnen straks in delen van Nederland niet meer reizen op sterabonnementen; dit kan voor desbetreffende reizigers grote gevolgen hebben voor kosten en gemak OV-gebruik**

De decentrale overheden voeren momenteel overleg over de opvolgers van de sterabonnementen. Of dit gevolgen heeft voor de kosten is nog niet bekend. Ten aanzien van het gemak van de OV-chipkaart heeft de tariefstructuur die de decentrale overheden overeenkomen geen gevolgen. De afspraak is dat eenieder die reist met de OV-chipkaart moet in- en uitchecken bij het gebruik ervan.