

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

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

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IenM/BSK-2012/82131

Uw kenmerk
2012Z09603

Datum 25 mei 2012
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Bashir (SP) over de gigantische stijging van het aantal klachten in het openbaar vervoer.

Geachte voorzitter,

Hierbij beantwoord ik de vragen die het lid Bashir (SP) heeft gesteld over de gigantische stijging van het aantal klachten in het openbaar vervoer (ingezonden 9 mei 2012).

Vraag 1

Wat zegt het nieuwsbericht dat er in het eerste kwartaal van 2012 een gigantische stijging is van het aantal klachten in het openbaar vervoer, over uw beleid? 1)
Deelt u de mening dat uw bezuinigingsbeleid ook bijgedragen heeft aan deze gigantische stijging van het aantal klachten? Zo nee, waar ligt het dan aan?

Antwoord 1

Het OV loket ontvangt klachten van OV-gebruikers die niet afdoende door vervoerders zijn verholpen. Het OV loket adviseert reizigers over het te volgen traject en bemiddelt indien nodig. Het OV loket heeft daarnaast als doel overheden en vervoerbedrijven te adviseren over verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Elke dag reizen er 1,5 à 2 miljoen mensen met het openbaar vervoer. In het eerste kwartaal van dit jaar ontving het OV loket 2.222 klachten. In verhouding met het aantal reizigers vind ik dit niet gigantisch veel. De meeste klachten gingen dit kwartaal over de gang van zaken bij de sterabonnementsen, over de prijsstijgingen bij verschillende vervoerders en over winterweer.

De mening dat het bezuinigingsbeleid ook bijgedragen heeft aan de stijging van het aantal klachten deel ik niet. Het kabinet staat voor een grote bezuinigingsopgave waarin ook het regionale stad- en streekvervoer zijn deel heeft. Het is aan de decentrale overheden om te bepalen hoe zij de bezuinigingen verwerken. Daarvoor zijn ook andere maatregelen denkbaar dan alleen verhoging van de tarieven.

Vraag 2

Deelt u de mening van het OV loket dat er in economisch slechte tijden terughoudend moet worden omgesprongen met tariefsverhogingen? Zo ja, wat gaat u doen om onredelijke prijsstijgingen terug te draaien? Zo nee, waarom deelt u deze mening niet?

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2012/82131

Antwoord 2

Nee, die mening deel ik niet. De tarieven in het regionaal openbaar vervoer worden in de regio's door decentrale overheden vastgesteld. Ik acht tariefsverhoging in het stad- en streekvervoer in beginsel gerechtvaardigd in het licht van de op lange termijn gewenste verhoging van de kostendekkingsgraad. De invulling hiervan moet uiteraard wel passen binnen de gezamenlijk gemaakte afspraken. Hierbij gaat het met name om de afspraak van een jaar tariefvast, die ik met de decentrale overheden heb gemaakt, en tijdige advisering door consumentenorganisaties.

Vraag 3

Deelt u de mening van het OV loket dat bij het omzetten van het sterabonement naar de OV-chipkaart onvoldoende is nagedacht en dat er te grote verschillen tussen de regio's zijn? Zo ja, bent u bereid om ervoor te zorgen dat deze verschillen worden opgeheven en dat daarbij landelijke regie komt voor het vaststellen van de tarieven? Zo nee, wat is de reden dat u deze mening niet deelt?

Antwoord 3

Nee, die mening deel ik niet. In mijn brief van 3 februari 2012, met mijn antwoorden op schriftelijke vragen van het lid Monasch, heb ik uw Kamer geïnformeerd over de abonnementen. Daarbij heb ik aangegeven dat in sommige regio's de abonnementen zijn verchipt en in andere regio's ervoor is gekozen om de papieren abonnementen tijdelijk te handhaven. De decentralisatie van het openbaar vervoer brengt met zich mee dat differentiatie per regio mogelijk is. Dit is een bewuste keuze geweest bij de decentralisatie van het openbaar vervoer. Desalniettemin ben ik van mening dat de reizigers centraal moeten staan in de afwegingen die partijen maken voor het reizen met de OV-chipkaart. Daarom is het vanuit het belang voor de reizigers belangrijk dat hier samenhang in zit, waarbij goede afspraken door de betreffende decentrale overheden en vervoerders cruciaal zijn.

Bij de besluiten tot uitzetten van de Nationale Vervoerbewijzen (NVB) in de regio's heb ik decentrale overheden ook expliciet erop gewezen dat de praktische zaken bij concessieoverschrijding goed geregeld moeten worden, waaronder de communicatie naar de reiziger, ook door middel van afspraken met de omliggende decentrale overheden. Het is gewenst dat decentrale overheden en vervoerders gezamenlijk oplossingen realiseren om zonder problemen met verschillende vervoerders te kunnen reizen en dit duidelijk te communiceren naar de reizigers.

In de brief van het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB) van 12 april 2012, geven partijen aan dat in de regio's afspraken zijn gemaakt over een goede overgang van NVB naar een chipkaartsituatie, waarbij enerzijds sprake is van regionaal verchipte en anderzijds sprake is van een papieren sterabonementen. Volgens het ROVB zijn daar geen noemenswaardige grote problemen opgetreden. Individuele problemen worden volgens het ROVB adequaat door de vervoerders aangepakt.

Vraag 4

Welke acties gaat u verder ondernemen om de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren zodat de klachtenstroom afneemt?

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2012/82131

Antwoord 4

Eén van de redenen waarom ik het OV loket vanaf de start al jarenlang subsidieer, is dat de rapportages aan concessieverleners en concessiehouders inzicht bieden in waar zich in het openbaar vervoer problemen voordoen. Alle partijen kunnen met dit inzicht hun voordeel doen.

Ik streef er voortdurend naar de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren. Daarbij baseer ik me niet alleen op het kabinetsbeleid, maar ook op suggesties vanuit uw Kamer, adviezen van consumentenorganisaties en de rapportages en aanbevelingen van het OV loket.

Uit de recente rapportage blijkt dat het OV loket in het eerste kwartaal onder meer relatief veel klachten heeft ontvangen over problemen op het spoor als gevolg van het winterweer. De problematiek als gevolg van het winterweer heeft mijn aandacht. Zoals ik uw Kamer in februari heb gemeld zal ik in mei mijn aanpak presenteren in de vorm van een winterprogramma (Kamerstukken II, 2011/12, 29 984, nr. 284).

In de rapportage besteedt het OV loket verder de nodige aandacht aan de OV-chipkaart en dan met name aan de 'verchipping' van sterabonnementen.

In mijn zesde voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart (Kamerstukken II, 2011/12, 23 645, nr. 496) heb ik aan uw Kamer aangegeven dat er nog verbeteringen in functionaliteit en gemak van de OV-chipkaart nodig zijn. De doorontwikkeling van de OV-chipkaart blijft een continu proces. De aanbevelingen van het OV loket zijn gericht op verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en vloeien rechtstreeks voort uit de klachten van reizigers en de problemen die het loket signaleert.

Ik zal partijen nogmaals verzoeken om de communicatie naar de reizigers over de sterabonnementen te verbeteren. Verder kan dit onderwerp worden opgepakt door de permanente structuur waar de heer Meijdam als kwartiermaker onlangs over heeft gerapporteerd. Deze structuur kan het tot stand komen van gezamenlijke afspraken, onder ander over harmonisatie van kortingsproducten en abonnementen, bevorderen.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen