

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
31 augustus 2007	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
VenW/DGP-2007/6583	2060721920
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hiermee beantwoord ik de vragen die het lid Duyvendak heeft gesteld naar aanleiding van diverse artikelen in de media over de introductie van de OV-chipkaart.

1. Bent u bekend met de artikelen 'OV-chipkaart is een groot fiasco'¹ en 'Migraine door OV chipkaart'?²
 1. Ja.
2. Bent u bekend met het feit dat er bij GroenLinks Rotterdam sinds 3 juli 2007 meer dan vijfhonderd klachten over de OV-chipkaart zijn binnengekomen?
 2. Ja.
3. Welke maatregelen treft u om te voorkomen dat de problemen met de OV-chipkaart zich in de toekomst blijven voordoen?
 3. In de bestuursovereenkomsten die ik met de 19 decentrale overheden heb gesloten, is de verplichting opgenomen de OV-chipkaart voor 1 januari 2009 in te voeren. Ook de vervoerders hebben zich gecommiteerd aan de invoering van de OV-chipkaart middels de concessiecontracten met hun decentrale concessieverleners. De invoering

¹ Dagblad De Pers, 23 juli 2007

² Dagblad De Pers, 23 juli 2007

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

Telefoon 070 - 351 6171
Fax 070 - 351 7895

van de OV-chipkaart is primair de verantwoordelijkheid van de 19 decentrale overheden en hun vervoerders in samenwerking met de industrie en TLS. Het ministerie is als 20^{ste} concessieverlener verantwoordelijk voor het toezicht op de implementatie van de OV-chipkaart bij de NS op het hoofdrailnet. De implementatieplannen die alle decentrale overheden bij mij hebben aangeleverd laten zonder uitzondering de implementatie van de OV-chipkaart voor 1 januari 2009 zien. Op dat moment zal ik het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) landelijk afschaffen.

Dit neemt niet weg dat de complexiteit van een dergelijk groot project als de invoering van de OV-chipkaart in de ontwikkelfase altijd gepaard gaat met opstartproblemen. Een groot aantal van de problemen die zich in het verleden hebben voorgedaan zijn inmiddels aangepakt, zoals bijvoorbeeld het opnieuw laden van wegwerpkkaartjes.

Naast mijn formele rol als concessieverlener van NS en mijn verantwoordelijkheid voor het afschaffen van het NVB, heb ik ook een belangrijke rol in het actief bij elkaar brengen en aanspreken van alle partijen. Alle middelen die ik daarvoor heb zet ik in, zodat de reiziger uiteindelijk in de volle omvang van alle voordelen van het OV-chipkaartsysteem kan profiteren. De decentrale overheden worden gehouden aan de verplichtingen uit de bestuursovereenkomsten en het NVB zal ik nergens uitzetten, voordat er voldaan wordt aan alle eisen die ik hieraan stel. Tevens laat ik nu een evaluatie uitvoeren naar de voortgang van de implementatie. Daarbij wordt ook aandacht gegeven aan de mogelijke risico's en de wijze waarop deze door de verantwoordelijke partijen beheerst worden. Ook ga ik het klanttevredenheidsonderzoek in Rotterdam herhalen. Uitkomsten van deze twee onderzoeken, waarover ik de Tweede Kamer in oktober zal berichten, zal ik gebruiken om met de decentrale overheden en vervoerders nogmaals aan te spreken op hun verantwoordelijkheden en de benodigde verbeteringen mee te nemen in het vervolg.

4. Kunt u aangeven wanneer de in deze artikelen gesignaleerde problemen met OV-chipkaart worden opgelost?
4. De RET heeft mij laten weten dat er met man en macht wordt gewerkt aan de oplossing van de gesignaleerde problemen. De grootste problemen spelen bij de beschikbaarheid van de oplaad- en check in-check-out-apparatuur. Deze hangen samen met de storingsgevoeligheid. Hiertoe is een pakket maatregelen genomen waarvan de effecten zichtbaar worden. Het aantal storingsmeldingen in de administratie van het vervoerbedrijf is in twee maanden tijd met 80% afgenomen. Verwacht wordt dat deze trend zich doorzet. De RET streeft naar de oplossing van alle problemen per 1 oktober 2007.

Veel problemen komen ook door de overgang van het ene systeem naar het andere. Reizigers dienen hier aan te wennen en hun reisroutines aan te passen. De opstoppingen bij poortjes ontstaan bijvoorbeeld doordat de tijd die reizigers nodig hebben hoger ligt dan de norm waarop het aantal poortjes per station is berekend.

De piekbelasting is berekend op 60 reizigers per minuut. Deze doorstroomcapaciteit is aantoonbaar ook te halen. Echter, wanneer reizigers voor de poortjes eerst op zoek moeten naar hun OV-chipkaart gaan seconden verloren en ontstaan opstoppingen. Het advies aan de reizigers blijft de kaart gereed te houden, in of uit te checken en meteen door te lopen. Bij het in of uitchecken hoeft niet gewacht te worden tot het poortje is gesloten, maar de kaart kan direct voor de lezer worden gehouden zodra de voorganger door de poort stapt.

De klacht dat de afleesapparatuur het verkeerde station aangeeft, moet ik bijstellen. De afleesapparatuur geeft sowieso geen stations aan. Het kan wel voorkomen dat een reiziger denkt op een bepaald station te zijn ingecheckt, terwijl op de bon een ander station vermeld staat. Dit kan verklaard worden door het gegeven dat het voertuig een halte vooruit kijkt (om grijsrijden tegen te gaan) of omdat het systeem nog maar net in gebruik is. Er wordt momenteel hard aan gewerkt om deze afstelling goed te maken.

Een andere klacht is het niet herkennen van de abonnementen. Een abonnement wordt altijd herkend. Er zijn echter incidenten geweest waarin een reiziger dacht dat zijn abonnement niet werd herkend. Uit onderzoek is gebleken dat er sprake was van fouten door medewerkers van het vervoerbedrijf. Er was of geen product of het verkeerde geladen.

Ook komt er een structurele oplossing voor het oplaadprobleem bij de oplaadautomaten. De huidige procedure is onduidelijk en leidt er toe dat reizigers hun kaart te vroeg terugpakken. In afwachting van de structurele oplossing, zijn er op de automaat extra waarschuwingen weergegeven en klinken er tijdens het opladen geluiden ter ondersteuning.

De interoperabiliteit met andere vervoerders wordt geborgd in het certificeringsproces met TLS. Tenslotte kan ik melden dat de problemen met het opnieuw laden van wegwerpkartjes zijn opgelost.

De komende periode wordt er extra aandacht gegeven aan communicatie en voorlichting aan de reizigers. Daarbij wordt ook het OV-personeel verder bijgeschoold.

5. Hoe vallen de problemen met de OV-chipkaart te rijmen met uw brief van 21 juli 2007³ waarin u schreef: " De resultaten van de Full Systems Acceptance (FSA) geven mij vertrouwen in de werking en de betrouwbaarheid van het systeem. De prioriteiten verschuiven nu van ontwikkeling naar beheer en nationale invoering"?
5. Zoals ik in mijn brief van 21 juni meld, is de Full System Acceptance (FSA) een aangelegenheid van de vervoerders. Vervoerders zijn aan de hand van een uitgebreide test akkoord gegaan met de FSA. Zij accepteren met de ondertekening van de FSA het systeem van de leverancier en nemen daarmee een groot deel van de verantwoordelijkheid over voor het succesvol verder implementeren van het systeem. Het met goed gevolg afronden van de FSA test heeft mij het vertrouwen gegeven dat we op de goede weg zitten. Dit betekent niet dat met het behalen van de FSA de

³ Kamerstuk 23 645, nr. 161, vergaderjaar 2006-2007

vervoerders een garantie hebben afgegeven dat er niks meer fout kan gaan. Dit betekent wel dat de vervoerders de betrouwbaarheid van het systeem voldoende achten (het systeem voldeed aan de gestelde normen) om het definitief te accepteren van de industrie en er vertrouwen in hebben dat ook de laatste problemen kunnen worden opgelost.

6. Bent u nog steeds van mening dat de problemen die zich voordoen voldoende beheerst worden?⁴ Zo ja, waarom?
6. De problemen met het OV-chipkaartsysteem in Rotterdam zijn hoofdzakelijk door het recente intensieve gebruik ervan in de testfase en kort daarna duidelijk geworden. Ik acht het van groot belang dat de problemen snel zullen worden opgelost. De vervoerbedrijven geven hier ook prioriteit aan. Samen met de leverancier wordt er veel capaciteit gestoken in het tot een minimum beperken van de problemen. Zie ook mijn antwoord op vraag 4.

Ik verwacht dat de problemen die in Rotterdam spelen in andere gebieden niet of in veel mindere mate zullen gaan spelen. Doordat Rotterdam voorop loopt worden zij als eerste geconfronteerd met fouten en zijn zij degene die oplossingen moeten aandragen. Andere regio's profiteren hiervan. In die zin zijn de huidige problemen niet een voorbode van een veel groter leed dat de reiziger te wachten staat, maar is het een periode van opstartproblemen waar we doorheen moeten om vervolgens te kunnen profiteren van de voordelen van de OV-chipkaart. De invoering in Amsterdam is bijvoorbeeld soepeler verlopen, omdat er geleerd is van de Rotterdamse ervaringen.

7. Kunt u garanderen dat de strippenkaart, hetzij in de regio Rotterdam hetzij een andere regio, niet wordt afgeschaft zolang niet alle problemen met de OV-chipkaart zijn opgelost?
7. Ik heb in overleg met consumentenorganisaties, decentrale overheden en vervoerders een lijst met criteria opgesteld waaraan het OV-chipkaarsysteem in een bepaalde regio moet voldoen alvorens ik in overweging neem het NVB in die regio uit te zetten. In deze criteria voor het uitzetten van het NVB is het gebruikersgemak voor reizigers van doorslaggevend belang. Ik ben nog in gesprek met de Stadsregio over het verzoek om het NVB in de metro af te schaffen. Ik heb daar nog geen besluit over genomen, omdat ik de resultaten van de landelijke evaluatie eerst af wil wachten. Daarnaast is het in Rotterdam nog niet in alle gevallen mogelijk om vanuit de metro over te stappen op een bus of tram die voorzien is van werkende OV-chipkaart apparatuur.
U kunt er dus van verzekerd zijn dat het reizigersbelang bij mij zwaar weegt. Alleen als het systeem goed werkt zet ik het NVB uit.

⁴ U schreef immers, in antwoord op vragen van mijn kant (Aanhangsel Handelingen nr. 1873, vergaderjaar 2006-2007), dat de problemen die zich voordoen voldoende worden beheerst.

8. Bent u van oordeel dat er pas over het afschaffen van de strippenkaart kan worden gesproken als alle problemen met de OV-chipkaart zijn opgelost? Zo neen, waarom niet?
8. Zie antwoord vraag 7
9. Bent u van oordeel dat alle voorbereidingen voor het afschaffen van de strippenkaart onmiddellijk gestopt moeten worden. Zo neen, waarom niet?
9. Neen, de voorbereidingen voor het uitzetten van het NVB zoals die nu in Rotterdam worden gedaan zijn juist van belang, omdat tijdens deze procedure de kwaliteit van het systeem wordt getoetst aan de criteria waarover ik in het antwoord op vraag 7 berichtte. Dit houdt in dat ik nooit zal overgaan tot het uitzetten van het NVB voordat aan alle criteria is voldaan.

De procedure die nu doorlopen wordt in Rotterdam is ook leerzaam voor regio's die hierna een aanvraag zullen indienen voor het uitzetten van het NVB. Lessen die nu worden geleerd (door decentrale overheden, vervoerders en het rijk) kunnen in de toekomst worden gebruikt om sneller en efficiënter de procedure te doorlopen. Beëindigen van het overleg met Rotterdam lijkt mij dan ook niet constructief en zeker niet bevorderlijk voor het tijdig landelijk invoeren van een goed werkend OV-chipkaartsysteem.

10. Bent u van oordeel dat het tijd wordt dat er een landelijke regie op de introductie van de OV-chipkaart wordt gevoerd? Zo neen, waarom niet?
10. Binnen de gestelde constellatie en bestuurlijke afspraakkaders dienen de opstartproblemen en kinderziektes te worden opgelost. Zo voer ik regie op de voortgang van de implementatie van de OV-chipkaart met respect voor de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen. Mijn formele instrumenten zijn de bestuursovereenkomsten (incl. financiële afspraken), de vervoerconcessie NS en mijn bevoegdheid om het NVB af te schaffen. Daarnaast blijf ik partijen bijeen brengen en treed ik op in gevallen van geschillen, zoals bijvoorbeeld in het geval van de privacy. Binnen de kaders die ik heb zal ik alles doen wat in mijn vermogen ligt om de voortgang te stimuleren en de belangen van reizigers te borgen. Zie ook mijn antwoord op vraag 3.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw. J.C. Huizinga-Heringa