

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat
Mevrouw J.C. Huizinga-Heringa
postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

13 januari 2009
42079
Drs. D.C.W.M. Coenen
(010) 4172923
VENW/DGMO-2008/4928
Reactiebrieven SR

42079

Geachte mevrouw Huizinga,

In uw brief van 24 november jongstleden gericht aan de RET stelt u een aantal vragen over niet-afgeronde transacties (de zogenoemde 4 euro transacties) bij het gebruik van de OV-chipkaart:

- Kunt u aangeven hoeveel transacties van 4 euro als gevolg van het verkeerd uitchecken door de reizigers er zijn bij bus, tram en metro bij de RET?
- Kunt u aangeven hoeveel van deze transacties worden gerestitueerd?

Hierbij wil ik u graag informeren over de laatste stand van zaken en een toelichting geven op de bijgevoegde brief van de RET met feiten en cijfers omtrent dit onderwerp.

Zoals u uit de cijfers van de RET kunt opmaken, is het percentage niet-afgeronde transacties in de periode januari–november 2008 in de metro 0,44 %. Hiervan wordt 31% restitutie aangevraagd en verleend. Voor de percentages van bus en tram verwijs ik u naar de brief van de RET.

Uit de overzichten blijkt een dalende lijn in de hoeveelheid niet-afgeronde transacties. Dit komt doordat steeds meer reizigers in de metro op de hoogte zijn van de noodzaak tot goed uitchecken en daarmee ook het voorbeeldgedrag toeneemt. Omdat de reizigers vanzelfsprekend moeten wennen aan het nieuwe systeem, gaat de uitgebreide campagne, die door de RET momenteel wordt uitgerold, nadrukkelijk in op het andere gedrag dat bij de chipkaart hoort en informeert nieuwe chipkaartgebruikers over de werking van het in- en uitchecken.

De verwachting van de stadsregio Rotterdam en de RET is dat het aantal transacties waarbij het uitchecken verkeerd gaat, fors zal afnemen na het definitief sluiten van de metropoortjes op 29

januari aanstaande. De reiziger in de metro moet dan immers uitchecken om de metro te kunnen verlaten, met uitzondering van enkele open stations.

De stadsregio zal het uitcheckgedrag van de reiziger in ieder geval blijven monitoren en omstreeks anderhalve maand na het sluiten van de poortjes evalueren. Hierover wordt u uiteraard geïnformeerd. Met de RET heb ik afgesproken, dat in de komende periode extra maatregelen worden getroffen om de reizigers te attenderen op de noodzaak tot in- en uitchecken. Zo zullen omroepberichten te horen zijn en zal op alle stations servicepersoneel worden ingezet om de reizigers ter plekke te informeren. In de informatie naar de reiziger werd en wordt steeds duidelijk gemeld dat bij niet correct uitchecken 4 euro in rekening wordt gebracht en dat men een beroep kan doen op de restitutieregeling.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Hoogachtend,

drs. J.N. Baljeu,
portefeuillehouder Verkeer en Vervoer.

Bijlage:

1. Brief RET 13 januari 2008 met onderwerp 'aanvullende informatie Tweede Kamer leden'.

Afschrift aan:
Directie RET

Bijlageblad bij brief aan:

42079

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat
Mevrouw J.C. Huizinga-Heringa
postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

- Intern is een kopie van deze brief gegaan naar:

archiefexemplaar met bijlageblad

bijlagen:

- bij archiefexemplaar gevoegd
- in brochureverzameling van onze DIV
- elders, namelijk
- niet bijgevoegd omdat dat niet relevant is.
- Exemplaar voor DB-lijst "ingekomen en uitgegane stukken"
- Financiële administratie.

X C Koppenaal (incl bijlagen)

X L vd Eijck (incl bijlagen)

X RET: Johan Taal (incl bijlagen)

Toelichting:

Het bijlageblad is voor secretaresses een hulpmiddel bij het maken van een voldoende aantal kopieën en bij het verzenden van de afschriften. Een correct ingevuld bijlageblad geeft hen voldoende informatie voor een vlotte verzending. Bovendien is naderhand altijd na te gaan wie een afschrift van de uitgaande brief heeft ontvangen. Wenselijk is dat in het archief de bijlage terug te vinden is. Daarom wordt in den regel een kopie van de bijlage bij de archiefkopie voegen. Indien dat niet noodzakelijk is (bijvoorbeeld omdat bewuste bijlage in onze eigen brochureverzameling is opgenomen): onder punt 1 helder (doorhalen wat niet van toepassing is) aangeven waar de meegezonden bijlage kan worden teruggevonden.