

## Ministerie van Verkeer en Waterstaat

> Retouradres: Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

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

Plesmanweg 1-6  
2594 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag  
T 070 351 61 71  
F 070 351 78 95

**Contactpersoon**

-  
T -

**Ons kenmerk**

VENW/DGMo-2009/109

**Uw kenmerk**

-

**Bijlage(n)**

2

Datum 14 januari 2009  
Onderwerp OV-chipkaart

Geachte voorzitter,

Tijdens het AO van 11 november 2008 heb ik toegezegd de Kamer te informeren over het aantal incomplete transacties als gevolg van het verkeerd in- en uitchecken door reizigers bij de RET. Bijgaand treft u de brief aan van de Stadsregio Rotterdam (SRR), waarin de cijfers van de RET worden verstrekt. De RET heeft vanwege de complexiteit meer tijd nodig gehad om de gevraagde gegevens te leveren. Hierdoor is het helaas niet gelukt om deze gegevens eerder aan uw Kamer te verstrekken.

Incomplete transacties hebben verschillende oorzaken. De allerbelangrijkste oorzaak is het vergeten in of uit te checken. Voor de metro, waar met ingang van 29 januari 2009 de strippenkaart wordt uitgezet, blijkt uit de gegevens van de RET het volgende.

In de periode januari 2008 tot en met november 2008 zijn er in de metro 82.893 incomplete transacties. Dat is 0,44% van het totaal aantal ritten met de chipkaart (zowel op reissaldo als op abonnement) in de metro en 1,28% van het aantal ritten met de chipkaart op reissaldo. Er is sprake van een dalende trend in het percentage incomplete transactie: een afname van 32% bij de metro. Het sluiten van de poortjes met ingang van 29 januari 2009 zal volgens de SRR tot gevolg hebben dat het aantal incomplete transacties nog veel sterker zal dalen. Ik heb de SRR gevraagd om de reiziger nog meer te attenderen op het correct in- en uitchecken. Daarnaast zal de SRR mij na 6 weken informeren over de resultaten. Vanzelfsprekend zal ik uw Kamer hierover informeren.

Uit de gegevens blijkt dat 26.077 van de 82.893 incomplete transacties in de metro worden gerestitueerd. Voor de overige transacties worden dus geen restituties aangevraagd. Ik heb de SRR gevraagd om de restitutiemogelijkheden extra onder de aandacht van de reiziger te brengen.

Het is van groot belang om deze gegevens te monitoren in de pilotfase waarbij de poortjes worden gesloten. Dit element maakt onderdeel uit van de evaluatie van het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro. Daarover zijn met de SRR

afspraken gemaakt. Met ingang van 29 januari 2009 gaat de laatste fase van de pilot in de Rotterdamse metro van start. Het systeem zal dan worden beproefd, zodat alle partijen kunnen leren met het oog op de verdere uitrol.

**Datum**

**Ons kenmerk**  
VENW/DGMO-2009/109

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

J.C. Huizinga-Heringa