

> 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-2014/45576

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

2

Datum 27 februari 2014  
Betreft Reactie op verzoeken Vc IenM voor AO OV, OV-chipkaart  
en taxi

Geachte voorzitter,

De vaste Kamercommissie voor Infrastructuur en Milieu heeft mij verzocht om uw Kamer, vóór het Algemeen Overleg OV, OV-chipkaart en taxi op 6 maart 2014, een reactie te zenden op de vierde kwartaalrapportage 2013 van het OV loket en op de brief van de Oogvereniging van 27 januari 2014<sup>1</sup>. Met deze brief kom ik aan beide verzoeken tegemoet.

### **Reactie op kwartaalrapportage OV loket**

Voordat ik reageer op het rapport van het OV loket over het vierde kwartaal van 2013 ga ik kort in op het OV loket. Het OV loket ontvangt vanaf zijn start in 2008 een jaarlijkse subsidie van mijn ministerie. Die subsidie onderstreept dat ik het OV loket een nuttige partij vind, die eraan bijdraagt het openbaar vervoer aantrekkelijk te houden en verder te verbeteren voor de reizigers.

Taken van het OV loket zijn onder meer het registreren van binnengekomen klachten, het signaleren van trends daarin en het doen van aanbevelingen en verbeteringsuggesties. Het OV loket brengt elk kwartaal een rapportage uit. Partijen als vervoerders, TLS en overheden kunnen hiermee hun voordeel doen, onder meer in NOVB-verband. Ook binnen mijn ministerie worden de rapportages goed gelezen. De inhoud ervan is regelmatig onderwerp van gesprek met andere partijen in het OV.

#### *Positieve ontwikkelingen*

Ondanks het feit dat het aantal ontvangen klachten een fractie hoger ligt dan in het laatste kwartaal van 2012 (2.363 t.o.v. 2.321 klachten), constateert het OV loket dat in de afgelopen periode positieve ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Eén van de punten die het OV loket in dit verband noemt is de komst van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB), waar alle partijen gezamenlijk de problemen met de OV-chipkaart bespreken. Zo wordt naar de mening van het OV loket het probleem van de versnippering en de daardoor soms lastige positie van de OV-gebruiker door steeds meer partijen onderkend.

<sup>1</sup> Brief met kenmerk 2014Z01374/2014D03207 d.d. 30 januari 2014 en brief met kenmerk 2014Z01577/2014D04147 d.d. 5 februari 2014.

*Reactie op aanbevelingen OV loket*

Het OV loket doet zes aanbevelingen. Hieronder geef ik per aanbeveling mijn reactie.

**Aanbeveling 1 – ‘Werk meer samen’**

Het OV loket beveelt aan dat overheden en OV-bedrijven meer aandacht besteden aan de afstemming met andere regio's om tot een oplossing te komen voor de problemen van reizigers die concessiegrenzen overschrijden. Ik onderschrijf deze aanbeveling volledig. Aan de aanbeveling van het OV loket wordt concreet invulling gegeven door de landsdelige OV- en spoortafels, door Samen op Reis en door het NOVB. Zoals ik uw Kamer in mijn brief<sup>2</sup> bij de aanbidding van de werkagenda van het NOVB heb laten weten, heb ik er alle vertrouwen in dat partijen samen goede resultaten boeken.

**Aanbeveling 2 – ‘Voer een uniforme regeling in voor restitutie bij vergeten uit te checken’**

De aanbeveling voor een uniforme regeling voor restitutie bij vergeten uit te checken vind ik sympathiek. Meer uniformering van de bestaande regelingen vergroot de transparantie en begrijpelijkheid voor de reiziger. De mogelijkheden om tot meer uniformiteit te komen voor de reiziger worden in NOVB-verband bekeken. Dit in het kader van het initiatief om te komen tot één loket voor klachten en service over de OV-chipkaart.

**Aanbeveling 3 – ‘Voer een uniforme regeling voor geld terug bij vertraging’**

Deze aanbeveling heeft betrekking op het spoorvervoer. Bijna alle spoorvervoerbedrijven hebben een ‘regeling geld terug bij vertraging’, maar de uitwerking hiervan en de vergoedingen zijn niet voor alle concessiegebieden en spoorvervoerders hetzelfde. Dit is afhankelijk van de wensen die de opdrachtgevende overheid in het kader van de aanbesteding heeft opgesteld. Uniformering en afstemming van de verschillende regelingen, zoals het OV loket voorstelt, kan zeker het reizigersbelang dienen. Ik ben voornemens om samen met de mede-opdrachtgevende overheden te bezien op welke wijze een uniforme aanpak mogelijk is voor geld terug bij vertraging op het spoor.

**Aanbeveling 4 – ‘Stem de capaciteit af op het te verwachten aanbod aan reizigers’**

Het OV loket beveelt aan om de capaciteit, met name ten aanzien van de treinen van NS, af te stemmen op de verwachte reizigersaantallen. Een aanbeveling is om, indien geen langere trein ingezet kan worden (bijvoorbeeld door beperkte lengte van de perrons), de frequentie op te voeren en de reizigers duidelijk te informeren. Het probleem van de (structureel) volle treinen bij NS is mij bekend en heeft mijn aandacht en die van NS. In antwoord op Kamervragen van het lid De Rouwe<sup>3</sup> heb ik uw Kamer aangegeven dat NS dit probleem in 2014 waar mogelijk oplost.

**Aanbeveling 5 – ‘Doordenk processen en kies pas dan voor digitalisering’**

Het OV loket heeft de indruk dat digitalisering bij NS soms wordt ingezet, zonder dat processen vooraf goed zijn doordacht en/of ontworpen, waardoor met name abonneementhouders nadelige gevolgen ondervinden. Ik ben het eens met het OV loket dat ook hier de klant centraal moet staan en partijen onderling en waar

<sup>2</sup> Kamerstuk 23 645, nr 559, 27 januari 2014

<sup>3</sup> Vergaderjaar 2013-2014, Aangangsel van de Handelingen, nr. 258, 17 oktober 2013

mogelijk (beter) moeten samenwerken. In de werkagenda van het NOVB worden, als onderdeel van het project 'Operationele verbeterpunten', door partijen gezamenlijk belangrijke klantissues voor het dagelijks functioneren van het systeem besproken en aangepakt.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/45576

Aanbeveling 6 – 'Grensoverschrijdend denken bij aangaan nieuwe concessies'  
Tot slot pleit het OV loket ervoor dat concessieverleners bij het opstellen van hun programma van eisen rekening houden met mogelijke grensoverschrijdende kwesties bij het aangaan van een nieuwe concessie. Ik ga ervan uit dat concessieverleners hierin het belang van de reiziger voorop stellen. Daarnaast onderschrijven de NOVB-partijen de behoefte van reizigers aan meer samenhang en een overzichtelijk aanbod over de grenzen van concessiegebieden heen. Daarom werken partijen gezamenlijk aan een overzichtelijk landelijk OV-productenaanbod.

### **In gebruik nemen poortjes op stations**

Gelet op de mediaberichten in de afgelopen periode over het volledig in gebruik nemen van de poortjes op (interwijk)stations door NS, wil ik benadrukken dat ik het belangrijk vind dat dit proces zorgvuldig verloopt. NS voert stapsgewijs korte en dit voorjaar lange proeven uit op stations zonder doorgaande verbinding tussen twee wijken. Deze aanpak zal NS ook hanteren voor interwijkstations, waar wel een doorgaande verbinding bestaat en waarvoor NS voornemens is passagepassen te verstrekken. NS staat hierover in nauw contact met betrokken gemeenten, de Vereniging Openbaar vervoer Centrumgemeenten (VOC) en de consumentenorganisaties. Doel is om te zien of de lange proeven klantvriendelijk en goed verlopen. Hiermee geeft NS invulling aan het zorgvuldigheidscriterium voordat wordt overgegaan tot volledige ingebruikname van de poortjes.

### **Reactie op brief Oogvereniging d.d. 27 januari 2014**

In het VAO van 26 november 2013 hebben uw Kamer en ik van gedachten gewisseld over een reisproduct voor mensen met een visuele beperking. Ik heb toen aangegeven dat partijen daarover in gesprek waren, dat ik de uitkomst hiervan verwachtte in januari en dat beide partijen, indien er geen oplossing zou komen, iets uit te leggen zouden hebben.

De afgelopen maanden is meerdere keren overleg gevoerd. Op basis van de brieven die ik van de Oogvereniging en het ROVB<sup>4</sup> (Regionaal Openbaar Vervoer Beraad, het overlegorgaan van stadsvervoerders, streekvervoerders en decentrale overheden) heb ontvangen, constateer ik dat partijen er niet in zijn geslaagd om tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen. Dit betreurt ik. Daarom ga ik op korte termijn met de partijen in gesprek, in een laatste poging om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

In haar brief benadrukt de Oogvereniging het belang van een structurele oplossing, met het verzoek nog eens te kijken naar creatieve oplossingen waaronder de mogelijkheid van reizen op rekening, gekoppeld aan 'slimme ICT' die corrigeert bij gemiste in- of uitchecks.

---

<sup>4</sup> Beide brieven als bijlage bij deze brief gevoegd.

Het ROVB geeft aan dat, naast reizen op rekening voor de zakelijke reiziger, ook wordt gekeken naar de mogelijkheden voor reizen op rekening voor de individuele reiziger. Deze oplossing is echter – zeker in combinatie met 'slimme ICT' – op dit moment nog niet realiseerbaar.

Daarom heeft het ROVB gezocht naar een oplossing die op korte termijn wel te realiseren is, en waarmee voor een deel tegemoet wordt gekomen aan de bezwaren van de Oogvereniging. Dit betreft het verder verlagen van het huidige instaptarief voor het stads- en streekvervoer, in combinatie met een coulante opstelling door vervoerders bij een gemiste check-in, en het niet in rekening brengen van servicekosten voor opladen bij balies.

Ik zal in mijn gesprek met de partijen inzetten op (1) het bereiken van overeenstemming voor een oplossing voor de korte termijn, en (2) het bepalen van de richting en het tijdsplan voor een structurele oplossing voor de lange termijn. Voor wat betreft de structurele oplossing constateer ik overigens dat TLS en de vervoerders hard werken aan allerlei innovaties (zo heeft TLS inmiddels een gratis app uitgebracht die inzicht geeft in het saldo op de OV-chipkaart). Hoewel reizen op rekening in combinatie met 'slimme ICT' niet op korte termijn mogelijk is, zie ik dat er op dat gebied wel van alles gebeurt (denk bijvoorbeeld aan de recente 'Touch & Travel' pilot van Arriva). Ik zal TLS en de vervoerders vragen bij die ontwikkelingen aandacht te hebben voor alle doelgroepen, dus ook voor de blinde en slechtziende reiziger.

Los hiervan wordt, zoals u weet, in breder opzicht gewerkt aan de verbetering van de toegankelijkheid van de OV-chipkaart. Niet voor niets maakt dit onderwerp deel uit van de werkagenda van het NOVB.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

Bijlage:

- Brief Oogvereniging over 'OV-chipkaart voor (doof)blinde en slechtziende mensen in het stads- en streekvervoer
- Brief mw J.N. Baljeu, voorzitter ROVB, over 'Sentire, reisproduct voor blinden en slechtzienden'