

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3101

Vragen van het lid **Bashir** (SP) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over *de problemen met de OV-Chipkaart en tariefsverhoging door de NS in verband met de invoering van de OV-Chipkaart* (ingezonden 5 juli 2010).

Antwoord van minister **Eurlings** (Verkeer en Waterstaat) (ontvangen 17 augustus 2010) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 2870.

Vraag 1

Bent u bekend met het feit dat reizigersorganisatie ROVER de OV-Chipkaart recentelijk een «flop» heeft genoemd vanwege de aanhoudende problemen?¹ Bent u geschrokken van het feit dat één van de belangrijkste organisaties die opkomt voor de belangen van de reizigers een dergelijk negatief oordeel velt? Bent u bereid om aan de tafel te gaan zitten met alle reizigersbelangenorganisaties, waaronder ROVER, de verantwoordelijke decentrale overheden, de betrokken vervoersbedrijven en Trans Link Systems (TLS) om naar structurele oplossingen te zoeken om de OV-Chipkaart eindelijk te verbeteren?

Antwoord 1

Dat de reizigersorganisatie ROVER zorgpunten heeft is mij bekend. Ik schrik daar niet van.

ROVER en andere reizigersorganisaties zijn al sinds het begin van de introductie van de OV-chipkaart via het Landelijk Consumenten Overleg (LCO) en het Landelijk overleg consumentenbelangen openbaar vervoer (Locov) intensief betrokken. Daarnaast wordt in het LCO op basis van het door de consumentenorganisaties opgestelde «eindbeeld» gewerkt aan een zo klantvriendelijke OV-chipkaart. Het overleg tussen consumentenorganisaties, vervoerders en concessieverleners bestaat dus al. De link met TLS is meer indirect. De aandeelhouders van TLS zijn vervoerders, namelijk GVB, HTM, NS en RET. Zij hebben er belang bij om met TLS naar oplossingen te zoeken.

Vraag 2 en 3

Wat is uw reactie op de uitkomsten van een onderzoek onder meer dan duizend OV-reizigers waaruit blijkt dat er ondanks meer gebruik van de OV-Chipkaart steeds negatiever wordt geoordeeld over deze kaart?² Hoe kunt

¹ Dagblad Trouw, 21 juni 2010: «OV-Chipkaart is een mislukking».

² Vervoersmonitor 2010 van Newcom Research & Consultancy.

u verklaren dat reizigers naarmate er meer gebruik wordt gemaakt van de OV-Chipkaart, diezelfde kaart een steeds negatiever oordeel geven? Hoe verhouden de uitkomsten van dit onderzoek zich tot uw eerdere uitspraken dat de weerstand voor de OV-Chipkaart slechts «koudwatervrees» zou zijn? Deelt u de mening dat deze onderzoeksresultaten bewijzen dat de OV-Chipkaart in veel opzichten negatief uitpakt voor de reiziger? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 2 en 3

Ik heb met interesse kennis genomen van de Vervoersmonitor 2010 van Newcom Research & Consultancy.

Uit de monitor blijkt inderdaad dat de geënquêteerden op punten iets negatiever oordelen over de OV-chipkaart dan voorheen. Dat heeft naar alle waarschijnlijkheid te maken met de berichten over de aanloopproblemen met de OV-chipkaart. Echter, ik zie in het onderzoek nadrukkelijk ook positieve punten die bevestigen dat de OV-chipkaart na de eerste kennismaking positief wordt gewaardeerd. Zo blijkt uit het onderzoek dat de bekendheid met de OV-chipkaart hoog is (97%), de reiziger bekend is met de veranderingen die de OV-chipkaart met zich meebrengt en dat de intentie om een OV-chipkaart aan te schaffen stijgt. Bovendien is de conclusie van het onderzoek zeker niet negatief voor de OV-chipkaart. Newcom geeft aan dat het gemak van de kaart belangrijk is en een snelle(re) landelijke invoering van de kaart van groot belang is om het gemak daarvan te onderstrepen.

Ik wijs u er bovendien op dat na het uitzetten van het NVB in bus en tram in Rotterdam (11 februari 2010) er een onderzoek verricht naar het oordeel over en de beleving van reizen met de OV-chipkaart is uitgevoerd. Deze resultaten waren positief. Reizigers beoordelen de OV-chipkaart als positief en geven deze gemiddeld een cijfer van 7,2. Bijna 80% van de reizigers vindt de overgang naar de OV-chipkaart makkelijker dan verwacht.

Wanneer de OV-chipkaart eenmaal is ingevoerd lijkt dus sprake van een hoge klantwaardering. Ik herken dan ook de conclusie van Newcom Research dat de kaart gebaat is bij een snelle invoering. In de verschillen in percepties van mensen uit de steekproef van Newcom (keuzereizigers en OV-reizigers) en Rotterdam (reizigers met ervaring met de OV-chipkaart) zie ik een bevestiging van mijn stelling inzake koudwatervrees: na de eerste kennismaking wordt de kaart immers positief gewaardeerd.

Vraag 4

Bent u bekend met het feit dat de NS inmiddels de tarieven voor treinreizen heeft aangepast waardoor de retourkaartjes duurder worden?³ Klopt het dat de reiziger door deze tariefswijziging als gevolg van de invoering van de OV-Chipkaart voor zowel het reizen met OV-Chipkaart als voor het reizen met een «papieren» kaartje een ander tarief gaat betalen? Staat u nog steeds achter uw belofte dat er geen sprake mag zijn van een stijging voor de gemiddelde reiziger door de invoering van de OV-Chipkaart? Hebt u, zoals duidelijk afgesproken, al onderzoek gedaan naar de gevolgen van deze tariefswijziging voor de gemiddelde reiziger bij de NS? Zo ja, wat was de uitslag van dit onderzoek en kunt u dit naar de Kamer sturen? Zo nee, waarom niet? Waarom breekt u met uw eerder gemaakte afspraken om bij een prijsverandering door de invoering van de OV-Chipkaart eerst een onderzoek uit te voeren? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4

De NS heeft gekozen voor reizen op saldo met de OV-chipkaart. Deze keuze is mede gemaakt omdat ook in het overige OV sprake is van reizen op saldo. Bij reizen op saldo kan echter geen retourtarief worden berekend. Daarom voert NS nu, na consultatie van consumentenorganisaties en VenW medio 2008, sinds 2009 in drie stappen de Enkele reis structuur in. Dit houdt in dat de berekening van de prijzen van enkele reizen en retours is gewijzigd. Voortaan wordt de prijs van een retourreis altijd gelijk aan de optelsom van twee enkele reizen, zoals dit in het overig openbaar vervoer al heel lang gebruikelijk is. Deze verandering levert NS per saldo nadrukkelijk geen extra opbrengsten op en past binnen de afspraken van de vervoerconcessie. Wel verandert de prijs die iedere reiziger afzonderlijk betaalt. De enkele reis – het meest

³ <http://www.ns.nl/cs/Satellite/reizigers/alles-over-uw-reis/vervoerbewijzen#tariefinformatie-id>

verkochte kaartje (55%) – wordt gemiddeld goedkoper en de prijs van een retourtje wordt gemiddeld iets hoger. Ik ben na lange discussie met NS in 2008 akkoord gegaan met deze wijziging, onder andere nadat we een ingroei-pad inclusief een korting voor reizigers met de OV-chipkaart tijdens de overgangperiode overeen zijn gekomen. Dit om het gebruik van de OV-chipkaart te bevorderen. Het prijsvoordeel van de OV-chipkaart ten opzichte van de papieren kaart wordt dus langzamerhand teruggebracht tot nul.

Zoals blijkt uit onderstaande tabel werden de enkele reizen op de OV-chipkaart per medio 2009 direct 9% goedkoper en dus 6% goedkoper dan de enkele reizen met het papieren kaartje. De prijzen van de papieren kaartjes worden in drie stappen aangepast (zie onderstaand overzicht). Omdat de enkele reizen op de OV-chipkaart meteen 9% goedkoper werden, levert overstappen van papieren enkeltjes op de OV-chipkaart reizigers direct extra korting op.

De veranderde berekeningswijze wordt stapsgewijs ingevoerd vanaf 1 juli 2009:

Medio 2009	Enkele reis OV-chip – 9%	Enkele reis papier – 3%	Dagretour papier + 2%
Medio 2010		Enkele reis papier – 3%	Dagretour papier + 2%
Begin 2011		Enkele reis papier – 3%	Dagretour papier + 2%

Enkele reizen worden in totaal gemiddeld 9% goedkoper en retour reizen worden gemiddeld 6% duurder. Per saldo gaat de gemiddelde reiziger er niet op achteruit. De andere wijze van prijsberekening heeft geen invloed op de prijzen van (jaar)trajectabonnementen en algemene abonnementen.

Ik sta wat dit betreft nog steeds achter de toezegging van NS dat een gemiddelde reiziger niet met een prijsstijging als gevolg van de OVC-introductie te maken mag krijgen. In uw vraag wordt gesuggereerd dat ik hiernaar onderzoek zou doen bij NS: dat is bij mijn weten niet het geval. Wel is een dergelijke toezegging gedaan voor de introductie binnen regionale concessies.

Kaart- en tariefaanpassingen door NS komen conform de Wp2000 en de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet slechts na intensief overleg met consumentenorganisaties en VenW tot stand. Daarnaast is de ruimte voor tariefstijgingen van enkele reizen voltarif via artikel 15 van de vervoerconcessie strikt gereguleerd en beperkt. U kunt er zeker van zijn dat dit een goede garantie is om prijsstijgingen te voorkomen. Alle drie de partijen hebben geen baat bij het weglopen van reizigers bij NS.

Vraag 5

Bent u bereid om u alsnog hard te maken voor instandhouding van de retourkorting zoals die altijd heeft bestaan? Welke argumenten voert de NS aan om het retourkaartje af te schaffen? Deelt u de mening dat de OV-Chipkaart in principe veel meer mogelijkheden zou moeten kunnen bieden in het berekenen van tarieven (zoals retourtarieven) dan traditionele treinkaartjes? Zo ja, waarom is hier niet voor gekozen? Zo nee, is de conclusie dan gegrond dat deze OV-Chipkaart technisch qua mogelijkheden ernstig tekort schiet? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Zoals gemeld in het antwoord op vraag 4 kan het systeem van de OV-chipkaart zoals dat wordt uitgerold geen retourtarieven berekenen. Een reiziger met de OV-chipkaart betaalt zowel in het regionaal OV als bij NS dus per enkele reis. Dit is een bewuste keuze geweest om de technische risico's van het project te beperken en een landelijk uniform systeem te creëren. De overgang van het papieren NS-kaartje (dat zowel enkele reizen als retourreizen kent) naar OV-chipkaart (alleen enkele reizen) gebeurt opbrengstneutraal. De gemiddelde reiziger gaat dus niet meer betalen door het verdwijnen van het retour.

Vraag 6

Wat is uw oordeel over het feit dat het tijdstip van inchecken wordt gehanteerd bij het bepalen of er wel of geen korting kan worden gegeven in daluren? Deelt u de mening dat het niet eerlijk is dat aan een reiziger met een Voordeelurenabonnement bij een treinreis van twee uur, die aanvangt om vijf

voor negen, over het gehele tarief geen korting wordt berekend?⁴ Zou het niet veel eerlijker zijn om een rekenwijze te hanteren waarbij het tarief wordt bepaald op basis van de gereisde uren? In dat geval zou een reis die aanvangt (het tijdstip van inchecken) om kwart voor negen 's ochtends en eindigt om half tien 's ochtends dus voor een derde zonder korting worden berekend en voor twee derde met korting? Deelt u de mening dat deze manier van prijsberekening veel eerlijker zou zijn dan het huidige starre systeem? Klopt het dat dit technisch gezien slechts een kwestie van programmeren is en de keuze om dit te niet te doen puur economisch is? Bent u bereid om met de NS en andere vervoerders om de tafel te gaan zitten om te bekijken of dit voorstel op korte termijn haalbaar zou zijn?

Antwoord 6

In feite verandert er bij de introductie van de OV-chipkaart niets ten opzichte van de situatie in de papieren wereld. Ook bij papieren kaartjes geldt dat reizigers met Voordeelurenabonnementen (VDU-abonnementen) die voor 9 uur willen reizen het volle tarief betalen. Het doel van het VDU-abonnement is het stimuleren van vertrek na 9 uur (van bijvoorbeeld recreatieve reizigers), om zodoende de spits te ontlasten en woon-werkreizigers meer kans op een zitplaats te bieden. Ik ben bekend met het feit dat prijsbewuste reizigers hun reis opdelen in een gedeelte met en zonder korting (bijvoorbeeld door het kopen van twee kaartjes waarbij voor het tweede kaartje dan een alternatief vertrekstation moet worden gekozen). Deze mogelijkheid leidt tot ander gebruik van het VDU-abonnement dan waarvoor deze in eerste instantie door NS bedoeld was (namelijk het stimuleren van vertrek na 9 uur). Het op deze wijze gebruiken van het VDU-abonnement zal NS niet ontmoedigen, maar ook niet meer ondersteunen met de OV-chipkaart. Het opdelen van een reis door twee in plaats van één kaartje te kopen is bij reizen op saldo alleen mogelijk door tussentijds op het perron in- en uit te checken. Overigens heeft de systeemwijziging voor de VDU-houders ook voordelen. Daar waar deze reizigers momenteel bij een retourreis die voor 9 uur aanvangt vaak een retourkaart voltarief aanschaffen, krijgen ze met de OV-chipkaart op de terugreis automatisch het kortingstarief doorberekend. Kortingsproposities zoals de VDU zijn destijds bewust niet via de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet gereguleerd. Artikel 15 van de concessie beschermt met name de reiziger die gebruik maakt van de enkele reis voltarief tweede klas tegen al te grote jaarlijkse prijsstijgingen. Kortingskaarten (en de daarbij behorende voorwaarden) zoals het VDU zijn bedoeld om reizen in daluren te stimuleren en niet direct gereguleerd. Wel kent artikel 17 van de concessie de verplichting voor NS om een propositie voor senioren met tenminste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de spitsuren aan te bieden. Reizen die gedeeltelijk plaatsvinden in de spitsuren vallen dus buiten deze regeling. Het tijdstip waarop de dalkortingen tenminste ingaan is afhankelijk van de definitie van het begrip «spits». Deze is in het Besluit capaciteitsverdeling Hoofdspoorweginfrastructuur als volgt vastgelegd: de infrastructuurbeheerder (ProRail) wijst in de netverklaring de twee tijdvakken aan van elk ten hoogste 2,5 uur op maandag tot en met vrijdag aan waarop het personenvervoer een hogere bedieningsfrequentie wordt geboden dan in de onmiddellijk daaraan voorafgaande en daarop volgende tijdvakken. Hierbij wordt uitgegaan van de huidige spits van ca. 07:00 uur tot 09:00 uur en van ca. 16.00 uur tot 18.00 uur. Tot op heden heeft NS voor het gemak, mede gerelateerd aan de controle door conducteurs, dalkortingen laten ingaan na 9 uur 's ochtends, zowel voor de seniorenpropositie als voor overige kortingskaarthouders. NS voldoet dus aan de concessie-eisen aangaande de seniorenpropositie. Ik zie dan ook geen reden om NS te vragen om dit in de backoffice te regelen. Wel wijs ik er net als in mijn antwoord op vraag 4 op dat alle tarief- en propositiewijzigingen van NS aan de consumentenorganisaties uit het Locov worden voorgesteld en dat noch NS, noch consumentenorganisaties noch ik er baat bij hebben om de trein minder aantrekkelijk te maken.

⁴ Dagblad Splits, 25 juni 2010: «SP wil een voordeligere OV-Chipkaart».

Vraag 7

Bent u bekend met het feit dat de Groningse gedeputeerde Marc Jager een eigen OV-Chipkaart voor het noorden van Nederland zou willen ontwikkelen omdat de huidige OV-Chipkaart te veel nadelen zou opleveren voor groepen reizigers?⁵ Bent u bereid om in gesprek te gaan met de heer Jager om zo een beter beeld te krijgen van de problemen waar reizigers volgens hem tegenaan lopen vanwege de OV-Chipkaart? Zo ja, op welke termijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

Ik heb hierover contact gehad met de heer Jager. Hij heeft aangegeven dat Groningen-Drenthe geen eigen OV-chipkaart wil invoeren, maar een kortingspropositie voor de provincies Groningen, Drenthe en Friesland. Reizigers die bijvoorbeeld tussen Friesland en Groningen reizen (kunnen) te maken krijgen met verschillende vervoerders en daarmee verschillende kortingsproposities. Het OV-Bureau Groningen-Drenthe is voornemens om in de periode oktober 2010 – april 2011 onderzoek te doen naar de wenselijkheid en de (on)mogelijkheden van een kortingspropositie voor de drie Noordelijke provincies. Dergelijke initiatieven juich ik toe net als het behoud van zoveel mogelijk bijzondere producten (zoals speciale kaatjes voor evenementen, etc.). Het zou bijvoorbeeld mooi zijn wanneer treinvervoerders een akkoord bereikten over concessiegrensoverstijgende abonnementen.

Vraag 8

Deelt u de mening dat de invoering van de OV-Chipkaart alleen kan slagen als er voldoende draagvlak is onder de reizigers? Deelt u de mening dat de opsomming van alle berichten en kwalificaties in voorgaande vragen een duidelijke indicatie is dat dit draagvlak dreigt af te nemen naarmate de OV-Chipkaart verder wordt ingevoerd? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 8

Uiteraard is draagvlak onder de reizigers essentieel. Dat draagvlak is tot op heden goed getuige de relatief geruisloze afschaffing van de strippenkaart in Amsterdam en Rotterdam, de resultaten van het reizigersonderzoek na het uitzetten van het NVB in Rotterdam en het aantal geactiveerde OV-chipkaarten bij NS.

Alle vervoerders en concessieverleners hebben baat bij een soepele introductie van de OV-chipkaart. Er zijn echter wel aanpassingen in tariefstructuren nodig. Dat mensen zich daar zorgen om maken is begrijpelijk maar consumentenorganisaties en concessieverleners kijken nadrukkelijk mee met hun vervoerders. Daarbij hebben deze drie partijen allemaal één belang, namelijk draagvlak voor het OV.

Zie verder ook het antwoord op de vragen 2 en 3.

Vraag 9

Bent u bereid om alsnog de elf eendoelen zoals gezamenlijk opgesteld door de reizigersorganisaties als formele uitgangspunten te nemen voor de invoering van de OV-Chipkaart? Zo ja, op welke termijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Consumentenorganisaties hebben vanuit de elf eisen waaraan volgens hen de OV-chipkaart moet voldoen, een zogenaamd Eindbeeld opgesteld. Deze elf eisen zijn in het Landelijk Consumenten Overleg uitgewerkt in achtenzeventig deelelementen van dit eindbeeld waaruit vijftien eindbeeldstudies zijn voortgevloeid. In de Regiegroep van 5 juli zijn vijf eindbeeldstudies besproken en akkoord bevonden. In de aankomende Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart zal ik dieper ingaan op de studies.

⁵ <http://www.nu.nl/binnenland/2273754/noorden-wil-eigen-ov-chipkaart.html>