

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

### 3573

Vragen van het lid **Van Helvert** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht OV-chipkaart blijft bron van ergernis* (ingezonden 30 augustus 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 19 september 2016).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht in de Metro van 26 augustus over «OV-chipkaart blijft bron van ergernis»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Bent u bereid een overzicht te geven van de verschillende problemen waar reizigers tegen aanlopen en dat bij het OV-loket melden? Kunt u aangeven of die problemen snel worden opgelost?

#### Antwoord 2

De kwartaal rapportage van het OV loket is openbaar beschikbaar en te vinden op [www.ovloket.nl](http://www.ovloket.nl). In de rapportage staat beschreven welke klachten ontvangen zijn en welke opgelost zijn. Korthedshalve verwijs ik naar deze rapportage.

Eén van de onderwerpen waarover het OV loket de afgelopen jaren klachten heeft ontvangen is de OV chipkaart (en de processen daarom heen). In het tweede kwartaal van 2016 ontving het OV loket zo'n 75 klachten daarover. Aan de hand van de klachten heeft het OV loket een top-10 gemaakt van de belangrijkste wensen vanuit reizigersperspectief.

Ik heb uw Kamer eerder dit jaar laten weten dat uit de OV-Klantenbarometer 2015 blijkt dat reizigers het gebruiksgemak van de OV-chipkaart het rapportcijfer 7,9 geven. Uit deze hoge waardering blijkt dat reizigers gewend zijn aan het betalen met de OV-chipkaart en dit inmiddels positief ervaren. Ik heb daarbij gelijk aangegeven dat dit rapportcijfer een aansporing is om op de ingeslagen weg voort te gaan. Daarom ben ik blij met het overzicht van het OV loket. Het bevestigt dat we binnen het Nationaal Openbaar Vervoer

<sup>1</sup> <http://m.metronieuws.nl/nieuws/binnenland/2016/08/ov-chipkaart-blijft-bron-van-ergernis>

Beraad (NOVB) de wensen in beeld hebben. Deze zijn geadresseerd en met de belangrijkste wensen is het NOVB aan de slag.

Vraag 3

Bent u het er mee eens dat het frustrerend is voor reizigers zonder een kilometer te hebben gereisd toch geld te moeten betalen voor de OV-chipkaart als deze aan vervanging toe is en bij het kwijtraken van de pas? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Ik heb eerder al aangegeven dat het wenselijk is om alternatieven te onderzoeken voor de huidige aanschafprijs van de OV chipkaart en de servicekosten. Dit onderwerp staat ook op de werkagenda 2016 van het NOVB<sup>2</sup> en alternatieve prijzen worden onderzocht. Voor de stand van zaken van het project verwijs ik u naar de voortgangsrapportage eerste helft 2016 van het NOVB. Deze voortgangsrapportage wordt gelijktijdig, maar separaat, naar uw Kamer gestuurd.

Vraag 4

Bent u bereid met NS te bekijken of de kosten van de OV-chipkaart omlaag kunnen bij aanschaf van een nieuwe kaart?

Antwoord 4

Ja, dit is met alle vervoerders al opgepakt in NOVB verband. Zie antwoord 3.

Vraag 5

Bent u bereid om er samen met NS voor te zorgen dat de OV-chipkaart zal worden verbeterd gezien deze nog steeds verre van perfect is, mensen moeten er tenslotte veel geld voor betalen?

Antwoord 5

Ja, in NOVB verband wordt voortdurend gewerkt aan operationele verbeteringen ten behoeve van het reis- en gebruiksgemak voor de reiziger.

Vraag 6

Kunt u toelichten wat de voortgang is van het één keer in- en uitchecken wanneer reizigers een treinreis hebben met verschillende vervoerders?

Antwoord 6

Ik heb uw Kamer toegezegd in september met een brief over de voortgang van de pilot enkelvoudig in- en uitchecken te komen. Deze wordt gelijktijdig toegestuurd.

Vraag 7

Kunt u toelichten wat de leerpunten zijn van de Engelse aanbesteding die NS heeft binnengehaald?

Antwoord 7

De leerpunten en opbrengsten die NS binnenhaalt uit Engeland via haar dochter Abellio zijn breed en van toepassing op meerdere fronten. Aangezien de vragen betrekking hebben op de OV-chipkaart, beperk ik me tot het gebied van vervoersbewijzen.

Abellio London & Surrey participeert in het Oyster scheme, waar nu ook de mogelijkheid bestaat om contactloos te betalen met de bankpas en te reizen met de bankpas in de agglomeratie van London. Ook in de concessie Merseyrail is een studie verricht over contactloos betalen en reizen. NS past de leerervaringen toe in de aangekondigde pilot «reizen met je bankpas» die NS samen met HTM begin 2017 gaat uitvoeren in de regio Den Haag. In Engeland worden steeds meer mobiele etickets gebruikt. NS heeft deze mogelijkheid sinds enkele maanden ook in Nederland geïntroduceerd. Abellio Greater Anglia heeft een kleinschalige proef uitgevoerd met verschillende vormen van innovatieve betaalwijzen, waaronder «Be in, Be Out». Bij «Be in-Be Out» vindt de reisregistraties plaats via GPS en beacons. De wereld van

<sup>2</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 619

vervoersbewijzen innoveert snel en het is goed dat ervaringen en werkwijzen worden uitgewisseld. In veel gevallen kan NS haar deelnemingen in met name Engeland en Schotland helpen met de uitrol van smartcards. Het aanbod van smartcards is echter vaak erg gefragmenteerd en er wordt met belangstelling naar de Nederlandse situatie gekeken. Nederland is het enige land in de wereld waar één elektronisch vervoerbewijs landelijk is uitgerold voor alle vormen van OV. Dit is uniek in de wereld.