

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

## 2146

Vragen van de leden **Van Ginneken** (D66) en **Van der Graaf** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *de kwartaalrapportage OV Ombudsman van het vierde kwartaal van 2021 en het bericht «Gps-proef moet eind maken aan meervoudig in- en uitchecken in ov»* (ingezonden 9 februari 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 21 maart 2022).

Vraag 1

Bent u het eens met de OV Ombudsman dat de reparatie van liften en roltrappen de absolute prioriteit moet krijgen in het toegankelijk houden van stations?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ik deel de mening van de OV Ombudsman dat de reparatie van liften en roltrappen prioriteit moet hebben in het toegankelijk houden van stations.

Vraag 2

Kunt u aangeven hoeveel stations in het afgelopen jaar langdurig onbereikbaar zijn geweest voor bijvoorbeeld mensen in een rolstoel als gevolg van defecte liften of roltrappen? Hoe zit dat met buslijnen waar uitschuifplanken ontbreken of defect zijn?

Antwoord 2

Het afgelopen jaar (2021) waren er enkele tientallen liften en roltrappen die langer defect zijn geweest. Aan de defecten hebben verschillende redenen ten grondslag gelegen. Gedacht kan worden aan onderhoud, maar ook schade naar aanleiding van baldadigheid. Op dit moment is er sprake van vier liften die door verschillende redenen niet functioneren. Gelukkig is het overgrote deel van de liften en roltrappen beschikbaar en wordt gewerkt aan het vergroten van de reparatiesnelheid. Met onder andere gemeentes en bouwaannemers werkt ProRail aan verbeteringen in de beschikbaarheid van liften en roltrappen. Zo worden alle liften voorzien van een monitoringssys-

<sup>1</sup> NOS.nl, 4 februari 2022, «Gps-proef moet eind maken aan meervoudig in- en uitchecken in ov» (<https://nos.nl/artikel/2415659-gps-proef-moet-eind-maken-aan-meervoudig-in-en-uitchecken-in-ov>)

teem. Hierdoor worden storingen sneller gedetecteerd, waardoor sneller aan een oplossing kan worden gewerkt. Ook kunnen door dit monitoringssysteem reizigers beter geïnformeerd worden over de beschikbaarheid van de liften. Voor buslijnen is de aanwezigheid van uitschuifplanken een verplichting die volgt uit het Besluit toegankelijkheid OV. Er zijn daarom in beginsel geen voertuigen die niet beschikken over uitschuifplanken. Het functioneren van uitschuifplanken wordt bij de regelmatige onderhoudsbeurten gecontroleerd, waardoor er tevens in de regel geen sprake is van langdurig disfunctioneren van uitschuifplanken.

#### Vraag 3

Maken afspraken met gemeenten, ProRail en vervoerders over de maximale tijd waarbinnen een reparatie moet worden uitgevoerd onderdeel uit van het bestuursakkoord toegankelijkheid ov? Zo nee, bent u bereid hierover afspraken te maken en op te nemen in het akkoord?

#### Antwoord 3

Ik zal dit bespreken met ProRail en indien mogelijk meenemen in het nog af te sluiten bestuursakkoord.

#### Vraag 4, 5 en 6

Bent u bereid om in die gevallen waar de maximale tijd niet haalbaar blijkt, bijvoorbeeld als gevolg van een langdurige levertijd van ontbrekende onderdelen, afspraken te maken over tijdige en duidelijke communicatie naar passagiers over de duur van het effect en alternatieve reisopties?

Bent u het eens dat het aanbieden van alternatief vervoer per taxi door ProRail, zoals voorgesteld door de OV Ombudsman, kan bijdragen aan het bespoedigen van reparatie?

Bent u bereid te onderzoeken of dit tot standaard kan worden gemaakt in situaties waarin een station (langdurig) onbereikbaar is?

#### Antwoord 4, 5 en 6

Hierover zijn al afspraken gemaakt tussen ProRail en NS. De kern van deze afspraak is dat NS deze reizigers helpt hun reis te voltooien. In geval van een lift die langer dan 4 uur in storing is of waar gepland onderhoud aan wordt uitgevoerd, wordt verder een gele sticker op de lift geplakt waarop staat aangegeven dat en waarom de lift niet gebruikt kan worden. Op de sticker staat ook een telefoonnummer. Via dit telefoonnummer krijgt de reiziger contact met de NS Servicedesk die advies geeft over een reisalternatief en/of voor vervangend taxivervoer zorgt. De taxikosten komen voor rekening van ProRail. Het aanbieden van alternatief vervoer zal de reparatie niet bespoedigen, maar helpt wel om de overlast voor de reiziger, die voor het maken van zijn toegankelijke reis afhankelijk is van de lift, te beperken. Op dit moment wordt ook de mogelijkheid ontwikkeld om via de NS-app actuele informatie over defecten ten aanzien van liften en roltrappen te delen met reizigers.

#### Vraag 7

Kunt u bevestigen dat het inderdaad niet mogelijk is op één OV-chipkaart zowel een abonnement als op saldo reizen aan te bieden?

#### Antwoord 7

Een abonnement Reizen op Rekening gaat op de huidige OV-chipkaart niet samen met een abonnement op saldoreizen. Ik zal dit toelichten. Er zijn twee betaalwijzen in het OV, Reizen op Saldo en Reizen op Rekening.

Met een OV-chipkaart, zowel een anonieme als een persoonlijke, kun je bij alle OV-bedrijven in Nederland op saldo reizen. De ritprijs met het OV wordt na in- en uitchecken direct verrekend met het vooraf opgeladen saldo op de OV-chipkaart.

Reizen op Rekening is een betaalwijze waarmee de reiziger achteraf betaalt voor de gemaakte reizen. Met Reizen op Rekening wordt er geen saldo van de OV-chipkaart afgeschreven maar de reiziger checkt in en uit en betaalt achteraf (in de regel maandelijks) via een factuur voor de gemaakte reiskosten. Dit kan alleen met een persoonlijke OV-chipkaart en pas nadat de reiziger bij een vervoerder een account heeft gemaakt en een factuurrelatie is aangegaan.

Dat er op één OV-chipkaart niet gelijktijdig abonnementen met twee typen betaalwijzen (Reizen op Rekening en Reizen op Saldo) kunnen staan, heeft te maken met de volgorde waarin de kaartlezer een keuze moet maken. Bij het inchecken met de OV-chipkaart moet de kaartlezer in een fractie van een seconde een keuze maken welke betaalwijze, abonnement of regulier tarief, gekozen moet worden. Om die keuze te kunnen maken is er een prioritering afgesproken in de volgorde waarop de kaartlezer moet kiezen. In deze prioritering staat Reizen op Rekening bovenaan en worden eventuele regionale abonnementen op saldo niet meer bekeken.

Regionale abonnementen op saldoreizen kunnen (nog) niet in combinatie met Reizen op Rekening abonnementen gebruikt worden. In die gevallen is op dit moment de beste oplossing om een extra OV-chipkaart aan te schaffen. In de toekomstige situatie wordt het via het programma OV-betalen technisch mogelijk gemaakt om met de opvolger van de huidige OV-chipkaart wel Reizen op Rekening en Reizen op Saldo op één kaart te combineren. De praktische mogelijkheden voor de reiziger, dus welke combinaties van betaalopties straks mogelijk zijn, moeten nog bepaald gaan worden.

#### Vraag 8

In hoeverre biedt de landelijke proef voor inchecken via gps hier een toekomstige oplossing voor?

#### Antwoord 8

De proef met treinreizen met gps dient een ander doel, namelijk enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen. De proef heeft geen directe link met de situatie zoals beschreven onder vraag 7 en levert daarvoor ook geen specifieke bijdrage tot oplossing.

De proef met treinreizen met gps maakt onderdeel uit van het werkprogramma OV-betalen van vervoerders en Translink. Dit innovatieve programma, onder auspiciën van het Nationaal OV Beraad (NOVB), heeft tot doel nieuwe betaalwijzen in het OV in te voeren onder de paraplu naam OVPay.

Een van de verschillen met de huidige situatie is dat abonnementen niet langer op de OV-chipkaart staan, maar in de backoffice van het betaalsysteem. Doordat straks de abonnementen niet langer op de OV-chipkaart zelf staan zullen situaties, zoals in vraag 7 vermeld, niet meer voorkomen. Planning is dat medio dit jaar de betaalapparatuur in het gehele OV gereed is voor de nieuwe betaalwijzen, in eerste instantie voor het in- en uitchecken met de betaalpas en creditcard. Daarna volgen de landelijke invoering van kortingsabonnementen en de nieuwe OV-chipkaart.

Gebruiksgemak en betrouwbaarheid van het OV betaalsysteem zijn randvoorwaardelijk. Pas als het nieuwe systeem zich bewezen heeft kan de techniek achter de huidige OV-chipkaart stopgezet worden. Dit zal goed gecommuniceerd en gefaciliteerd worden zodat de reizigers die dan nog op de OV-chipkaart reizen eenvoudig kunnen overstappen naar de nieuwe betaalwijzen. Zoals eerder gecommuniceerd is de planning dat de huidige OV-chipkaart tot eind 2023 gebruikt kan worden.

#### Vraag 9

Bent u bereid om deze problematiek verder te betrekken bij de ontwikkeling van de OV-chipkaart, reizen met gps en andere betaalmethoden?

#### Antwoord 9

In de gewenste ontwikkeling wordt door het programma OV-betalen voorzien. Zie ook mijn antwoord op vraag 8.

#### Vraag 10

Welke stappen onderneemt u in de tussentijd om het reizen op rekening naast het reizen op saldo met één OV-chipkaart te vereenvoudigen?

#### Antwoord 10

Het genoemde probleem wordt opgelost zodra de abonnementen naar de backoffice worden verplaatst. Zie ook mijn antwoord op vraag 8. Tot die tijd is het niet doelmatig om stappen te ondernemen voor investeringen in het huidige betaalsysteem gezien de verwachte levensduur.