

Bestuurskern
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500EX Den Haag

Verslag

Betreft	Sentirekaart voor blinden en slechtzienden in het stads- en streekvervoer
Vergaderdatum en tijd	25 maart 2013
Deelnemers	Jos Sprenkels, Peter Hulsen en Rob van Vliet namens Oogvereniging, Wilma Mansveld en 4 vertegenwoordigers namens IenM. Jeannette Baljeu, René Meijer namens decentrale overheden. Gosse Veenstra (Veolia), namens regionale vervoerders.

Staatssecretaris Mansveld heet alle aanwezigen welkom en geeft iedereen de gelegenheid zichzelf voor te stellen.

Staatssecretaris Mansveld schetst kort de aanleiding van het overleg : het Sentireproduct en de problemen die de groep blinden en slechtzienden hierbij ondervinden.

De staatssecretaris vraagt aan de aanwezigen een toelichting op de problematiek.

De Oogvereniging geeft aan dat het gevoel van onzekerheid, het niet fout willen doen, de kans om publiekelijk door controlepersoneel te worden aangesproken vaak door blinden en slechtzienden wordt genoemd bij het gebruik van de OV-chipkaart. Het gaat niet om de kosten. Als je de onzekerheid analyseert dan worden de volgende aandachtspunten genoemd:

- De vindbaarheid van de in- en uitcheckapparatuur in en buiten de voertuigen. Er is geen standaardisatie in de plaatsing. In de voertuigen mag de chauffeur niet meekijken.
- De differentiatie van de boodschappen (piepsignalen en *displays*).
- Saldobeheer/controlemoment later kunnen opvragen:
 - Wat heb ik verreisd?
 - Wat heb ik aan saldo over?
 - Heb ik goed in- en uitgecheckt?

Met betrekking tot de boodschappen geeft de Oogvereniging aan dat de piepjes van de apparatuur, zoals die door NS wordt gebruikt, als goed door de doelgroep wordt beoordeeld. Men ziet hierin een praktische oplossing voor de korte termijn.

Voor de lange termijn ziet de Oogvereniging voor de ervaren problemen een oplossing in productvormen (ICT), bijv. de businesskaart (zonder in- en uitchecken) waardoor kan worden gereisd op rekening in de bus/tram/metro. De Oogvereniging geeft aan graag mee te denken over experimenten met OV-chip-producten.

Mevrouw Baljeu licht kort de werking van het Sentireproduct toe. De gebruiker van het Sentireproduct checkt in en uit. De reiziger betaalt alleen geen vier euro instaptarief, maar €1,50, precies de gemiddelde ritprijs. Gaat de uitcheck mis, dan betaalt hij dus die gemiddelde ritprijs en wordt het uitcheckrisico ondervangen.

Mevrouw Baljeu heeft naar aanleiding van de invoering van het Sentireproduct op 9 januari 2013 overleg gehad met de Oogvereniging. In dat overleg is afgesproken dat de ervaringen met de

Sentirekaart zullen worden gevolgd en dat gezocht wordt naar een oplossing om achteraf de onzekerheid ten aanzien van het saldobehoor/controlemoment weg te nemen.

Deze afspraak wordt opnieuw bevestigd door mevrouw Baljeu. Voor het saldobehoor/controlemoment zijn er wellicht twee oplossingsrichtingen:

- Een maandelijks overzicht van de reizen op papier. Een papieren uitdraai van Mijn chipkaart.nl is sinds begin dit jaar beschikbaar. Maandelijks toezending daarvan aan alle Viziriskaart/Sentirekaarthouders brengt wel kosten met zich mee.
- Het bouwen van een voorleesservice bij de backoffice. Net als bij banken is dan het overzicht van de reizen en het saldo telefonisch op te vragen. Of dit gebouwd kan worden en wat de kosten hiervan zijn moet nog worden uitgezocht.

Op het eerste gezicht heeft de eerste oplossingsrichting de voorkeur van mevrouw Baljeu.

Daarnaast onderschrijft mevrouw Baljeu dat standaardiseren waar mogelijk (bijv. boodschappen, plaatsing paaltjes) wenselijk is.

De heer Veenstra bevestigt dat in het ROVB de Sentirekaart zal worden geëvalueerd. Ook zal worden bekeken of de OV-chip Plus (reizen op rekening na reservering) zoals deze nu geldt voor de trein, ook kan worden toegepast voor de bus. Hij verwacht dat dit moeilijk zal zijn, maar zal de optie meenemen. De kostenafweging ligt uiteindelijk bij de decentrale overheden.

Veenstra verwacht dat het standaardiseren van de piepjes op termijn maakbaar zal zijn. GVB en NS hebben nu al dezelfde piepjes.

In de beleving van de Oogvereniging is de oude Viziriskaart ontwikkeld omdat werd onderkend dat de doelgroep blinden en slechtzienden bij het gebruik van de OV-chipkaart tegen problemen aanliepen. In hun beleving zijn de toen bestaande problemen nu nog niet (allemaal) weggenomen. De Viziriskaart is echter wel per 1 januari 2013 vervangen door het nieuwe Sentireproduct. De Oogvereniging vraagt om tijdelijke herinvoering van het Vizirisabonnement, zolang het gesprek loopt over het tegemoet komen aan de problemen rondom Sentire.

Mevrouw Baljeu geeft aan dat dit niet tot de mogelijkheden behoort. Er moest een alternatief komen voor de Viziriskaart vanwege de hoge kosten voor de decentrale overheden. De kaart kostte de gebruiker € 10 per maand, terwijl er voor gemiddeld € 50 per maand op werd gereisd.

Staatssecretaris Mansveld zal tijdens het VAO (28 maart 2013) aan de Tweede Kamer berichten dat zij een gesprek heeft gehad met betrokken partijen waarin, samenvattend, de volgende afspraken zijn gemaakt:

- Partijen blijven met elkaar in gesprek
- De door de Oogvereniging genoemde punten staan hoog op de agenda van het ROVB van 28 maart 2013.
- Mevrouw Baljeu zal richting de staatssecretaris aangeven wat de uitkomsten van het ROVB-overleg zijn geweest en daarbij ook vermelden wat het tijdsplan is en de wijze waarop partijen worden geïnformeerd.

Staatssecretaris Mansveld bedankt alle aanwezigen voor hun aanwezigheid.