

Regionaal Openbaar Vervoer Beraad

Aan: De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu
Mevrouw W. Mansveld
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Onderwerp : Reactie op motie en toezeggingen chipkaart

Uw brief van : Datum : 26 juni 2013
Uw kenmerk : Kenmerk : ROVB/2013-05

Geachte mevrouw Mansveld,

Met deze brief reageert het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB) op de motie Dik-Faber over het reisproduct voor blinden en slechtzienden, die de Tweede Kamer op 2 april jl. heeft aangenomen en op uw toezegging van 28 februari jl. aan mevrouw Van Veldhoven.

Op 9 januari 2013 heb ik met de Oogvereniging over de nadelen van het Sentire-product overlegd. Op 25 maart 2013 hebben u en ik een tweede overleg met de Oogvereniging gehad. Wij hebben toen de toezegging gedaan te bekijken of voor blinden en slechtzienden verbeteringen kunnen worden aangebracht betreffende het saldobehoor. Er zijn de afgelopen maanden drie opties bekeken.

In de eerste plaats is bekeken of het transactieoverzicht op 'Mijn OV-chipkaart.nl' drempelvrij kan worden gemaakt, dat wil zeggen geschikt kan worden gemaakt voor voorlezen door een persoonlijke computer. De OV-chipkaart website is grotendeels drempelvrij, maar voor dit -voor elke individuele reiziger verschillende- onderdeel is een dergelijke verbetering in de huidige opzet van de website op dit moment niet te realiseren.. Deze optie valt dus af.

In de tweede plaats is het mogelijk maandelijks een papieren transactieoverzicht thuisgestuurd te krijgen. De inhoud van dit overzicht is hetzelfde als die van 'Mijn OV-chipkaart'. Deze faciliteit is beschikbaar sinds 1 januari jl. en kost 2,50 per maand. Een abonnement zou Sentirehouders met een forse korting kunnen worden aangeboden. Dat vergt wel inregelwerkzaamheden en brengt kosten met zich mee. De Decentrale Overheden willen hier daarom alleen toe overgaan als de doelgroep dit zinvol acht en een afname te verwachten is.

De derde optie betreft het voorlezen van het transactieoverzicht door een medewerker van het call center. Hiertoe moet het bestaande callcenter worden aangepast. Dit is mogelijk, maar kost tijd en is relatief kostbaar. Het is natuurlijk van groot belang dat de privacy van de reiziger hierbij wordt gewaarborgd. De vergoeding die de beller moet betalen is 10 cent per minuut, plus de kosten voor het mobiele gebruik of de vaste telefoon. Deze opbrengsten worden in mindering gebracht op de totale kosten van de klantenservice. Dit is niet zeker niet kostendekkend.

Het ROVB heeft de tweede en derde optie inmiddels aan de Oogvereniging voorgelegd. Implementatie is immers slechts dan zinvol als de doelgroep dit ook als een daadwerkelijke verbetering ervaart.

Overheden en vervoerders zijn met elkaar in gesprek om te komen tot verbeteringen in de in- en uitcheckapparatuur. Daarbij gaat het onder andere om de 'piepjes'. Zoals ook door de Oogvereniging gewenst is het de bedoeling te komen tot twee piepjes bij het uitchecken. Afspraken hiervoor worden momenteel gemaakt.

Met de motie Dik-Faber verzoekt de Kamer de regering

- 1) zo spoedig mogelijk voor blinden en slechtzienden «reizen op rekening met reservering» in het hele openbaar vervoer mogelijk te maken en
- 2) dit ook mogelijk te maken voor andere houders van de OV-begeleiderspas.

Het 'reizen op rekening met vooraf reservering' waarover de motie Dik-Faber spreekt, is het systeem dat NS, mede ten behoeve van de regionale spoorvervoerders, invoert voor blinden en slechtzienenden. Deze reizigers kunnen een treinreis van te voren bestellen. De rekening ontvangen zij achteraf. Zij krijgen een sleutelkaart voor de poortjes. Controle geschiedt door de conducteur, die het kaartnummer opneemt. Het hiervoor gebruikte apparaat heeft geen online verbinding; controle geschiedt achteraf, in de backoffice. De conducteur kan wel zien of de reiziger een correcte chipkaart gebruikt.

Voor het stads- en streekvervoer in bussen is deze methode van NS en regionale spoorvervoerders om verscheidene redenen niet wenselijk en ook niet mogelijk. Hieronder geven wij een aantal argumenten waarom dit niet optimaal is.

1. Blinden en slechtzienenden zouden elke reis vooraf moet bestellen, ook korte, min of meer spontane ritjes. Een treinreis wordt meestal van te voren gepland, maar veel busreizen met het stads- en streekvervoer worden spontaan ondernomen. Het vooraf reserveren komt dus niet tegemoet aan het reisgedrag en is dus minder klantvriendelijk.
2. Er is een groot verschil tussen het spoornetwerk en dat van het stads- en streekvervoer. Het spoor heeft 400 stations, het stads- en streekvervoer 50.000 haltes, die anders dan bij het spoor niet door een eenduidige route en tarief met elkaar verbonden zijn. Tussen twee haltes is dus lang niet altijd een eenduidig tarief vast te stellen.
3. Op een deel van de trajecten rijden verschillende vervoerders; reizigers zouden dan van te voren moeten aangeven met welke vervoerder ze willen rijden. Dat kan betekenen dat ze een bus voorbij moeten laten gaan en op de volgende moeten wachten. Indien reizigers geen keuze hoeven te maken, moet een aanvullende opbrengst verdeelmethode worden gemaakt.
4. Ook is het zo dat bussen geen conducteurs hebben; de reiziger kan dus niet worden gecontroleerd. De chauffeur met de controle belasten is niet mogelijk. Hij is namelijk niet in het bezit van de daarvoor benodigde apparatuur.
5. Ten slotte bestaat er geen gezamenlijke backoffice van de regionale vervoerders die alle 50.000 haltes bevat. Anders dan bij de spoorvervoerders worden er dagelijks bushaltes verplaatst en buslijnen omgelegd. Zelfs al zou zo'n backoffice worden gebouwd, dan worden daarmee de andere problemen niet opgelost.

De decentrale overheden en vervoerders concluderen op grond van bovenstaande argumenten dan ook dat het systeem dat voor spoorvervoer een goede oplossing biedt, voor de problemen die reizen met de chipkaart voor blinden en slechtzienenden met zich mee brengt, voor het stads- en streekvervoer niet uitvoerbaar is.

Ambtelijk hebben wij van uw ministerie begrepen dat u ook geïnteresseerd bent in de vraag wanneer 'reizen op rekening zonder reservering vooraf' kan worden ingevoerd.

Dit systeem is deels al ingevoerd voor de zakelijke markt; vervoerbedrijven overleggen over invoering voor heel Nederland.

Individuele reizigers kunnen op dit moment nog niet reizen op rekening. Dit is wel een optie die de decentrale overheden open houden voor de toekomst, maar wij kunnen helaas nog geen zekerheid geven over het moment van invoering.

Voor blinden en slechtzienende reizigers hoeft dit laatste niet bij voorbaat een belemmering te zijn; er zou een vorm van een zakelijk contract kunnen worden ingevoerd. Met Viziris, de voorganger van de Oogvereniging, is hier meermaals over gesproken. Viziris achtte echter de invoering van reizen op rekening geen oplossing voor de problemen. Er moet in dit systeem namelijk worden in- en uitgecheckt, omdat de rekening wordt opgemaakt op basis van deze gegevens. Het achteraf corrigeren van foutief of niet uitchecken is mogelijk, maar nog niet ontwikkeld. Bij reizen op rekening hoeft de reiziger geen geld op zijn chipkaart te hebben en krijgt hij een maandelijks overzicht van zijn reizen.

Over de uitbreiding van de doelgroep van Sentire, het huidige product voor blinden en slechtzienenden, is met uw ministerie al enige malen op ambtelijk niveau gesproken. Uitbreiding met de groep mensen die in aanmerking komt voor een OV begeleiderskaart achten de Decentrale Overheden niet zinvol. De indicatiestelling voor de begeleiderskaart heeft betrekking op het al dan niet zelfstandig kunnen reizen met het openbaar vervoer en heeft niet specifiek betrekking op het gebruik van de chipkaart. Het ROVB is bereid een dergelijke uitbreiding te overwegen als zo'n afzonderlijke indicatiestelling

wordt ingevoerd. Of een dergelijke uitbreiding zinvol is, hangt overigens ook af van het onderzoek naar het gebruik van Sentire, dat wij in de herfst zullen uitvoeren.

Anonieme chipkaart voor kinderen

Mevrouw Van Veldhoven heeft gesproken over het ontwikkelen van een anonieme kortingskaart voor kinderen. Vervoerders en Decentrale Overheden zien hier grote bezwaren in.

De korting die ouderen en kinderen momenteel krijgen is gekoppeld aan het leeftijdsprofiel dat staat op iedere persoonlijk chipkaart. Dat betekent dat de korting automatisch vervalt bij het bereiken van de leeftijd van 12 jaar en ook ingaat wanneer de gebruiker van de kaart 65 jaar wordt.

Voor de reiziger is dit gemakkelijk en voordelig. Een chipkaart heeft een geldigheidsduur van vijf jaar. De kaart hoeft dus niet te worden vervangen wanneer één van beide leeftijdsgrenzen wordt bereikt.

Ten tijde van de strippenkaart geschiedde de controle door de chauffeur op de bus. Die controle is naar voren gehaald, namelijk bij de aanschaf van de kaart. Controle op de bus is nog slechts beperkt mogelijk; de chauffeur ziet de kaart immers niet. Bij een anonieme chipkaart zijn er dus veel minder controle mogelijkheden.

De controle door de chauffeur ten tijde van de roze strippenkaart was eenvoudig, de kleur van de kaart was immers in het oog springend. De OV-chipkaart kan echter verschillende gedaanten aannemen. Er zijn kaarten in verschillende kleuren en met verschillende motieven in omloop. Reisrechten zijn niet zichtbaar aan het uiterlijk van de kaart, maar staan op de chip; ze zitten als het ware in de kaart. Een 'anonieme kinder-chipkaart' doorbreekt deze systematiek.

Voor de reiziger levert een anonieme kaart geen enkel extra voordeel, maar wel eerder genoemd nadeel op, dat eenvoudige controle vrijwel niet mogelijk is.

Het ROVB is hiervan dus geen voorstander.

Vanuit het oogpunt van privacy is invoering overigens overbodig, omdat deze ook bij persoonlijke chipkaarten is gewaarborgd.

Overheden en vervoerders zijn momenteel bezig met te bezien op welke punten het huidige product- en tariefstelsel kan en moet worden aangepast. Zij zullen het idee van een 'busrunner' hierbij meenemen. Indien een dergelijke 'busrunner' conform de railrunner wordt vormgegeven dan ligt een bij de chauffeur of bij een automaat aan te schaffen papieren kaartje voor de hand.

De doelgroep is dan kinderen die zelf geen chipkaart bezitten, maar bijvoorbeeld met hun grootouders een keer op stap gaan. Het is bij een dergelijk concept echter de vraag of het een landelijk product moet zijn of een regionaal. Voor de prijs maakt het immers nogal wat uit of het een rit in de stad of in het landelijk gebied betreft. Een uitdaging vormt nog dat in de stadsregio's Amsterdam en Rotterdam het papieren kaartje voorzien moet zijn van een chip om de metropoortjes te kunnen openen.

Met het bovenstaande heeft het ROVB naar ik hoop antwoord gegeven op beide door de Kamer aangedragen punten die het regionaal openbaar vervoer betreffen.

Met vriendelijke groet,

J.N. Baljeu,
Voorzitter Regionaal Openbaar Vervoer Beraad