

Datum : 13 november 2010
Ref. : 2010.023/AV
Doorkiesnr. :
Betreft : E-mail bij vergeten
check-uit

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
De heer drs. ing. D. S.
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Geachte heer S.

Graag geven wij - de gezamenlijke OV-bedrijven en TLS - met dit schrijven, zoals door u gevraagd, een nadere onderbouwing van de casus 'email bij vergeten check-uit' (Motie #368 Van Gent medio mei jl.). De Tweede Kamer heeft met het aannemen van deze motie de hoogte van het aantal incomplete transacties vertaald naar een gebrek aan reizigersgemak van het OV-chipkaartsysteem. De Tweede Kamer geeft met het aannemen van de motie verder aan van mening te zijn dat het versturen van een e-mail of een brief naar reizigers die niet hebben uitgecheckt, kan helpen om die reizigers bewust te maken om restitutie te vragen bij de desbetreffende vervoerder. Ook wordt in de motie verondersteld, dat de voorgestelde oplossing technisch maakbaar is. In deze brief lichten wij graag toe dat de werkelijkheid complexer is, dan de motietekst doet vermoeden.

Graag plaatsen we de in de motie geschetste problematiek in perspectief. In de motie wordt melding gemaakt van 'miljoenen onvolledige transacties per jaar'. Dit absolute aantal zegt alleen iets in verhouding tot het totaal aantal transacties. TLS ontvangt en verwerkt op dit moment per dag ongeveer 4 miljoen transacties op werkdagen en komt daarmee in 2010 op een jaartotaal van ongeveer 850 miljoen transacties. Enkele miljoenen onvolledige transacties is in relatie tot het totaal aantal transacties relatief gezien minder dan 0,5%. Daarbij geldt tevens dat het aantal gemiste check-uits bij abonnementen, studentenkaarthouders en wegwerpkaartjes in mindering gebracht moet worden op het totaal aangezien alleen de gemiste check-uits bij reizen op saldo tot financieel nadeel voor de reiziger kunnen leiden. Dit laat onverlet, dat wij vanuit het oogpunt van klantgemak gemiste check-uits bijzonder serieus nemen.

In de zinsnede 'dat veel incomplete transacties in combinatie met weinig restituties juist wijzen op een gebrek aan reizigersgemak' wordt geen rekening gehouden met het gegeven dat reizigers die bewust niet uitchecken, om zo geldelijk voordeel te halen bij een lange reis, een onderdeel van het geheel vormen. Het lijkt immers niet logisch om te verwachten dat van deze reizigers grote aantallen ook nog restitutie zullen aanvragen.

Uitgangspunt is klantgemak

Waar het u en ons (vervoerders en TLS) uiteindelijk om gaat is tevreden reizigers die met de OV-chipkaart gemak ervaren. In de aangenomen motie wordt klantgemak gekoppeld aan een email bij vergeten check-uit met verwijzing naar de mogelijkheid om restitutie aan te vragen. Daarbij plaatsen wij een aantal kanttekeningen:

- OV-bedrijven geven er de voorkeur aan het percentage gemiste check-uits bij reizen op saldo te reduceren. Dit doen zij door inspanningen te verrichten die reizigers ondersteunen bij deze nieuwe manier van reizen en die het leereffect versterken.
- Het versturen van een email na gemiste check-uit zou slechts zeer beperkt bijdragen tot de doelstelling reizigers te ondersteunen in de nieuwe reisroutine en zo het aantal gemiste check-uits structureel terug te brengen. Reizigers kunnen immers de check-uit niet meer herstellen (zij hebben het voertuig al verlaten). Daarom is het risico bij bericht na gemiste check-uit dat dit zelfs negatieve reacties oproept i.p.v. dat de reiziger dit ervaart als hulp bij de verhoging van het gemak.

Maatregelen om vergeten check-uits te voorkomen

Met verhoging van het klantgemak als bovenliggende doelstelling nemen de OV-bedrijven en TLS zoveel mogelijk maatregelen om gemiste check-uits te voorkomen door ondersteuning te bieden aan reizigers met de OV-chipkaart. Dit doen zij o.a. door: gerichte instructie van personeel, gerichte begeleiding door personeel, (al dan niet automatische) omroepen op stations en in voertuigen, presentaties aan klantgroepen, posters en/of stickers in voertuigen, expliciete vermelding in brochures, reisinformatiestaten, websites en andere communicatie-uitingen, voorlichting en drempelverlagende maatregelen door bijvoorbeeld demobussen, vermeldingen in brieven aan reizigers, voldoende en goed vindbare kaartlezers.

Bij een gemiste check-uit en restitutieaanvraag, wijzen OV-bedrijven de klant op het juiste gedrag: check-in bij aanvang van de reis, check-uit bij aankomst op de eindbestemming of overstap op ander vervoermiddel, vervoerder of vervoersmodaliteit.

Verder zien we dat reizigers van elkaar leren en dat gewenning een belangrijke rol speelt. Een andere reiziger zien uitchecken helpt anderen eraan herinneren het zelf niet te vergeten.

OV-bedrijven zullen nadrukkelijk accent blijven leggen op communicatie richting klanten om te helpen niet vergeten uit te checken. Ook omarmen OV-bedrijven en TLS ontwikkelingen in de markt die ingaan op het issue 'vergeten check-uits' zoals 'apps' voor I-phones, etc.

Voorgestelde oplossing in motie

De in de motie gewenste oplossing hebben we vanuit verschillende invalshoeken bestudeerd. In de motie wordt gesteld, dat 'een dergelijke applicatie technisch geen probleem is'. Helaas is dit niet correct. Naast de twijfel over toegevoegde waarde van de maatregel, zien we ook in technische zin een aantal belangrijke onmogelijkheden.

- Door de technische kenmerken van het systeem, kan de mail niet 'realtime' verzonden worden. Zeer waarschijnlijk kan dit pas dagen later. Het leereffect van een mail die pas dagen later wijst op een fout, is zeer beperkt.
- Daarbij komt, dat transacties bij de ene vervoersmodaliteit sneller aan de backoffice worden aangeboden dan bij andere. Bijvoorbeeld: transactie bij paaltjes van NS worden direct aangeboden, transacties in bus of tram pas bij aankomst in remise na afloop van de dienst. De verwerking bij TLS kan variëren tussen 'dezelfde nacht' en enkele dagen tot, in uitzonderingssituaties, enkele weken of zelfs nooit (dit laatste kan voorkomen indien apparatuur verloren gaat of gestolen wordt). Dat leidt richting klant tot een onevenwichtig beeld dat niet betrouwbaar overkomt.

- Of na een ontvangen check-in een check-uit vergeten is, is pas met zekerheid vast te stellen als na de check-in ook de eerstvolgende transactie ontvangen is. Dit kan enkele dagen en in sommige uitzonderingsgevallen weken duren. Indien apparatuur in het veld wordt gestolen of verloren gaat door vandalisme of andere defecten kan het zelfs voorkomen dat de eerstvolgende transactie nooit wordt ontvangen. In dit laatste geval kan niet meer worden bepaald of er sprake is van een gemiste check-uit of er sprake is van een regulier transactiepatroon.
- Transacties komen willekeurig in volgorde en tijd binnen (zie tweede punt) waardoor een missende check-uit analyse niet volgordelijk in tijd plaatsvindt. Het kan daardoor voorkomen dat een reiziger tegelijkertijd een email zou krijgen van een gemiste check-uit van dagen geleden en een van de vorige dag zelf. Dat is voor een klant bijzonder onlogisch en zal eerder als verwarrend dan als service worden gepercipieerd.

Kortom, een voor de klant logische en als betrouwbaar gepercipieerde dienst is niet te realiseren zonder een tijdig volledig transactiepatroon en dat is niet altijd de realiteit. Opgemerkt wordt dat het niet hebben van een tijdig en/of volledig transactiepatroon niets te maken heeft met de betrouwbaarheid van de betaling door de reiziger. De transactie tussen kaartlezer en kaart heeft plaatsgevonden, het gaat hier puur om de aanlevering van de transacties aan de backoffice.

Klantvriendelijke oplossing

De OV-bedrijven en TLS realiseren zich, dat naast de eerder genoemde preventieve maatregelen om het vergeten uit te checken te voorkomen, inzage in reisgedrag wenselijk is voor reizigers. Reizigers kunnen hun reisgedrag checken via een aantal kanalen:

- Op www.ov-chipkaart.nl kunnen P-kaarthouders zich aanmelden voor een online transactieoverzicht dat vanaf moment van aanmelden wordt gevuld. In dit overzicht kan de kaarthouder zijn of haar transacties inzien en daarmee bepalen of hij/zij is vergeten uit te checken op bepaalde momenten. Voor reizen bij NS kan de reiziger zijn NS-reizen inzien op Mijn NS als hij zich bij NS heeft aangemeld voor inzien reisgegevens.
- Ook kunnen reizigers bij de kaartautomaten van vervoerders de laatste 10 transacties controleren of er een check-in zonder check-uit bij zit (oftewel 2 check-ins achter elkaar). Sommige van die automaten kunnen dat vervolgens ook afdrukken voor de reizigers. Arriva levert deze functionaliteit binnenkort ook op.
- Bij verkooppunten van vervoerders kan de reiziger zijn of haar kaart aan het loket laten uitlezen en bij sommige vervoerders om een uitdraai vragen.
- Op www.ov-chipkaart.nl staat een volledig overzicht inclusief links van de wijze waarop restitutie kan worden gevraagd bij de verschillende vervoerders. Dit is bereikbaar vanaf de homepage met de link 'Vergeten uit te checken'. Eerder kwam in de Tweede Kamer het idee van www.vergetenuittechecken langs. Dit bestaat dus al op www.ov-chipkaart.nl.

Als nieuwe mogelijkheid introduceren we in 2011 ook voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart een online transactieoverzicht. Naar aanleiding van de motie hebben OV-bedrijven en TLS besloten dit al langer bestaande idee uit te werken en te introduceren. Deze service maakt onderdeel uit van een groter programma ter uitbreiding en verbetering van de website. Vanaf dat moment is er voor iedere kaarthouder een mogelijkheid om kennis te nemen van zijn of haar gemiste check-uits. Daarmee is een belangrijk deel van het doel zoals beschreven in de motie afgedekt voor zowel houders van een persoonlijke als een anonieme OV-chipkaart.

Tot slot: OV-bedrijven en TLS realiseren zich, dat het reizen op saldo met de OV-chipkaart een andere manier van reizen met zich meebrengt dan reizigers tot op heden gewend zijn. Daarom gaan zij in de gewenningsperiode coulant om met reizigers die eens vergeten uit te checken. De statistieken wijzen uit, dat het percentage gemiste check-uits onder frequente reizigers veel lager ligt dan onder reizigers voor wie het reizen op saldo nog nieuw is. Momenteel onderzoeken vervoerders of de communicatie over restitutie uniformer en daarmee voor de reiziger meer herkenbaarder vormgegeven kan worden.

OV-bedrijven zijn ervan overtuigd, dat met de combinatie van preventieve maatregelen (bestaande en geplande) met de hierboven genoemde oplossingen een doeltreffende mix is gevonden om reizigers te ondersteunen in het leerproces van het in- en uitchecken en het inzicht geven in het huidige reisgedrag waarbij zij nogmaals benadrukken dat coulance in de introductieperiode aan de orde is.

Met vriendelijke groet,

A.J. V.
Secretaris DOC

Namens deze
W.F. de G.
Lid DOC