

Vergaderjaar 2011–2012

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 482**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 oktober 2011

Hierbij ontvangt u de vijfde voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart. Deze brief geeft een actuele stand van zaken van de voortgang in het OV-chipkaartproject in het afgelopen half jaar. Het is goed om te zien dat er door alle partijen hard doorgewerkt is aan een succesvolle verdere uitrol van de OV-chipkaart. NS en de regionale treinvervoerders Arriva, Connexxion, Syntus en Veolia zijn erin geslaagd om nauw samen te werken bij de introductie van het nieuwe portfolio van abonnementen. Deze nieuwe producten van NS, die voorzien in korting op of volledige afkoop van het reisrecht, zijn per 1 januari 2012 naar verwachting ook geldig bij de andere treinvervoerders. De consumentenorganisaties hebben deze ontwikkeling zeer verwelkomd.

Ook de stads- en streekvervoerbedrijven die bus, tram- en metrovervoer verzorgen zijn erin geslaagd om met elkaar per 15 september j.l. een gezamenlijk kortingproduct op de markt te brengen (Altijd Korting) waarmee in heel Nederland gereisd kan worden. Nieuwe samenwerkingsverbanden tussen vervoerders zijn tot stand gekomen en dat geeft slagkracht. De vervoerders zetten op deze wijze samen een stap in het belang van de reiziger.

Met deze brief kom ik ook enkele toezeggingen aan uw Kamer na. Bij brief van 26 januari 2011 is uw Kamer toegezegd om in elke halfjaarlijkse rapportage een overzicht te geven van de incomplete transacties per vervoerder en per decentrale overheid (Kamerstukken II, 23 645, nr. 399). Dit overzicht treft u in bijlage 1 aan.<sup>1</sup>

In mijn brief van 21 juni 2011 heb ik u geïnformeerd over de stand van zaken van de moties, toezeggingen en van uw wensen tijdens mijn ministersperiode (Kamerstukken II, 23 645, nr. 473). Daarin heb ik op een aantal onderdelen aangegeven om uw Kamer in de eerstvolgende voortgangsbrief nader te informeren. Voor een aantal acties in genoemde brief zijn de stadsregio's, provincies, stads- en streekvervoerders verantwoordelijk. In bijlage 2 treft u de reactie aan van het zogenoemde Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB)<sup>1</sup>. Het ROVB is een samenwerkingsverband van de stadsregio's, provincies, stads- en streekvervoerders.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Wat betreft de motie van het lid Haverkamp (kamerstuk 23 645, nr. 430) inzake het introduceren van een benchmark voor de beschikbaarheid van in- en uitcheckfaciliteiten kan ik u melden dat mijn ministerie een faciliterende rol heeft gespeeld in het bijeenbrengen van de beschikbaarheidspercentages. Het is vervolgens aan de decentrale overheden en hun vervoerders om op basis hiervan de beschikbaarheid van de apparatuur gericht te blijven volgen, zo nodig te verbeteren en eventueel een benchmark te bepalen.

### **1. Uitzet OV-chipkaart**

Op dit moment kan met uitzondering van één regionale treindienst (de Valleilijn) in heel Nederland met de OV-chipkaart worden gereisd in bus, tram, trein en metro. Dat geldt ook voor de Merwede-Lingelijn, waar per 15 september j.l. gestart is met een zogenaamde *live-test* met de OV-chipkaart. De verwachting is dat dit jaar ook op de Valleilijn (Connexxion) met de OV-chipkaart gereisd kan worden.

De aanschaf en het gebruik van de OV-chipkaart laten inmiddels het volgende beeld zien (peildatum 1 september 2011):

- 825 miljoen transacties in 2011
- 11 miljoen kaarten geproduceerd
- 750 000 persoonlijke OV-chipkaarten voorzien van automatisch opladen
- Ruim 2 miljard transacties vanaf start OV-chipkaartsysteem tot nu toe.

#### *Reizen met de OV-chipkaart bij NS*

NS introduceert de OV-chipkaart stapsgewijs. Het overgrote deel van de NS-reizigers heeft de mogelijkheid om te reizen met de OV-chipkaart. NS heeft recent nieuwe producten en diensten ontwikkeld en op de markt gebracht. Op 1 augustus j.l. heeft NS zes nieuwe abonnementen geïntroduceerd op de OV-chipkaart. Met deze nieuwe abonnementen is het voor nog meer reizigers aantrekkelijk om met de OV-chipkaart te reizen. Naar verwachting zullen deze nieuwe abonnementen per januari 2012 ook geldig zijn bij de andere treinvervoerders. Daarmee krijgt de reiziger het gemak van één product voor de hele treinrailketen. Overigens behouden reizigers met een Voordeelurenabonnement hun huidige abonnement en kunnen dit ook blijven verlengen onder de huidige voorwaarden.

Naast de ontwikkeling van nieuwe producten voert NS ook continu verbeteringen door in de dienstverlening rondom de OV-chipkaart. Zo is het sinds mei 2011 mogelijk om de producten van andere vervoerders op te halen bij de automaten op de NS-stations. Andersom kunnen NS-producten ook worden opgehaald bij ophaalapparatuur van andere vervoerders en bij de wederverkopers. Dit betekent een aanzienlijke uitbreiding van het distributienetwerk. NS streeft ernaar om eind 2012 het reizen met de chipkaart voor al haar klantgroepen te hebben geïntroduceerd om het papieren kaartje af te kunnen schaffen en de poortjes te sluiten.

#### *Uitzetten NVB*

In een groot deel van Nederland is het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) nu uitgezet. Er hebben zich geen noemenswaardige problemen voorgedaan in de regio's waar het NVB op 30 juni en 7 juli verdween. Ik heb uw Kamer bij brief van 6 september 2011 geïnformeerd over mijn besluit om in de resterende vervoersregio's het NVB uit te zetten per 3 november 2011 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 480). Hiermee wordt een belangrijke mijlpaal in het OV-chipkaartproject bereikt: de strippenkaart verdwijnt dan

definitief uit al het openbaar vervoer in Nederland. De volledige invoering van de OV-chipkaart in bus, tram en metro is dan een feit.

## **2. Privacy**

Uw Kamer heb ik toegezegd nog te reageren op de (verworpen) motie Aptroot over de bewaartermijnen nadat het College Bescherming Persoonsgegevens in het kader van zijn onderzoek daarover een uitspraak heeft gedaan (Kamerstukken II, 23 645, nr. 370). In september 2010 hebben TLS, de consumentenorganisaties en het ministerie van Financiën overeenstemming bereikt om de bewaartermijnen te verkorten van zeven jaar naar 24 maanden. TLS en de OV-bedrijven zijn begin 2011 opnieuw in gesprek gegaan met de diverse partijen en in juni 2011 is overeenstemming bereikt over een kortere bewaartermijn. TLS en de vervoerders hebben nu alle bewaartermijnen op achttien maanden gesteld. Het CBP is in zijn uitspraak van 26 juli 2011 akkoord gegaan met deze bewaartermijnen. Hierdoor wordt ervoor gezorgd dat de gegevens niet te lang worden bewaard, maar wel zo lang dat de reizigers worden gefaciliteerd, zodat ze de gegevens bijvoorbeeld kunnen gebruiken voor de aangifte van de inkomstenbelasting, declaraties en klantenservice.

## **3. Tijdelijke regeling voor blinden en slechtzienden**

Decentrale overheden en stads- en streekvervoerders hebben op landelijk niveau afspraken gemaakt over een tijdelijke landelijke regeling (*pilot*) voor zelfstandig reizende blinden en slechtzienden. Deze tijdelijke regeling houdt in dat houders van een OV-begeleiderskaart B (beschikbaar voor visueel gehandicapten) voor 10 euro per maand kunnen reizen in het stads- en streekvervoer in Nederland. Vanaf 15 april 2011 zijn de stads- en streekvervoerders gestart met deze landelijke *pilot* die zal lopen tot 15 oktober 2011.

In opdracht van de decentrale overheden en de stads- en streekvervoerders is tijdens de *pilot* een evaluatie uitgevoerd onder houders van een OV-begeleiderskaart B. Uit «het veldwerk» blijkt dat 8,5% van de doelgroep (683 reizigers) dit product heeft aangeschaft en dat 35% (ongeveer 2800 reizigers) van plan is dit te doen. Van de gebruikers is 95% tevreden over het reizen met dit product en 60% zelfs zeer tevreden. Gemiddeld genomen reizen de gebruikers van dit product ongeveer 30 keer maand. De uitkomsten van de evaluatie worden binnenkort besproken met vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties. Daarna zal het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (decentrale overheden en OV-bedrijven) een besluit nemen over de toekomst van de «Tijdelijke regeling voor blinden en slechtzienden». Nadat dit besluit is genomen zal in het ROVB worden gezien of een dergelijk product ook kan worden uitgebreid naar andere doelgroepen.

## **4. Beveiliging**

Naar aanleiding van de motie van het lid Monasch hebben Trans Link Systems en de openbaar vervoerbedrijven in februari 2011 een rapportage opgesteld, waarin de risico's van de kraakacties van de OV-chipkaart in kaart zijn gebracht, alsmede de maatregelen om de fraude te detecteren en te beheersen. In de afgelopen periode zijn diverse maatregelen uit dit rapport geïmplementeerd om fraude met OV-chipkaart beter te detecteren, te bestrijden dan wel te voorkomen. Enkele van deze maatregelen zijn:

- Het vragen om legitimatie bij restitutie van saldo op een OV-chipkaart bij de balie van een OV-bedrijf. Indien blijkt dat de restitutie heeft plaatsgevonden op een gefraudeerde OV-chipkaart kan achteraf contact worden gelegd met de betreffende persoon.

- Het detecteren van de nep check-in bij NS is mogelijk gemaakt door aanpassing van de bestaande apparatuur. Bij overige vervoerders zal dit mogelijk zijn als zij overgaan op nieuwe controle apparatuur. Bij deze overige vervoerders ligt het overigens minder voor de hand dat dit scenario zich voordoet.
- Permanent blokkeren is bij een groot deel van de vervoerders doorgevoerd. Een aantal vervoerders werkt hier momenteel nog aan en volgt in de loop van 2011 en 2012. Hiermee zijn de eerste verbeteringen van het blokkeringsproces doorgevoerd. Dit verbetertraject is nog niet afgerond en wordt voortgezet.

### *Migratieplan*

TLS en de vervoerders voeren het migratieplan OV-chipkaart uit om gefaseerd en gecontroleerd, zonder dat de reiziger hier last van heeft, over te gaan op een nieuwe chip in de OV-chipkaart met een hoger beveiligingsniveau. TLS heeft aangegeven, als onderdeel van het migratieplan en in aanvulling op bovenstaande maatregelen, voor eind 2011 maatregelen te hebben getroffen waardoor de huidige fraudescenario's (met name het manipuleren van saldo met de software die op internet te vinden is), niet meer mogelijk zijn. Hiertoe zal de OV-chipkaart worden voorzien van een nieuwe chip. Daarnaast heeft TLS gemeld dat in 2012 de chip in de OV-chipkaart de mogelijkheid zal hebben om via een beveiligd kanaal te functioneren.

### *Huidige stand van zaken fraude*

Het aantal OV-chipkaarten waarmee gefraudeerd wordt, is in de afgelopen periode constant, ongeveer 200 kaarten per week. Per week worden 2 miljoen unieke chipkaarten in het openbaar vervoer gebruikt. (Hiermee ligt het percentage op fraude met unieke kaarten op 0,0001%). In vrijwel alle gevallen betreft het anonieme OV-chipkaarten die met software van internet illegaal met saldo worden opgeladen. Na detectie van de fraude in de backoffice worden de betreffende kaarten op de blokkeringslijst geplaatst. Gezien het beperkte aantal kaarten waarmee wordt gefraudeerd en de lage «fraudewaarde» van het reizen op deze kaarten is er nog steeds sprake van een gecontroleerde en beheerste situatie.

### *Aangifteproces*

Er wordt aangifte gedaan van alle fraude met OV-chipkaarten waarmee – na detectie – de relatie kan worden gelegd met een persoon. Dit is bijvoorbeeld het geval als met een persoonsgebonden OV-chipkaart of product wordt gefraudeerd. Over het aangifteproces zijn operationele afspraken gemaakt met de KLPD en het Openbaar Ministerie.

## **5. Rapport Commissie Meijdam**

Op 30 juni 2011 heb ik het advies van de Commissie Meijdam (getiteld «Spoor naar slagkracht») samen met een eerste reactie naar uw Kamer verstuurd (Kamerstukken II, 23 645 nr. 475). In de afgelopen periode heb ik met betrokken partijen het rapport besproken. Binnenkort ontvangt u een volledige reactie op het rapport.

## **6. Eindbeeld OV-chipkaart**

In de vorige voortgangsbrief (d.d. 11 maart 2011, Kamerstukken II, 23 645, nr. 418) is aan uw Kamer meegedeeld dat er een inventarisatie van de stand van zaken van de realisatie van het eindbeeld OV-chipkaart zou

worden uitgevoerd. Deze actualisatie in de realisatie van het eindbeeld is nu gereed.

Het geheel overziende kan worden geconcludeerd dat er veel voortgang is geboekt in de afgelopen twee jaar en dat er op aanzienlijk meer punten een gedeeld beeld is met de consumentenorganisaties, die nauw bij de inventarisatie betrokken zijn. De stand van zaken kan worden samengevat in drie categorieën:

*a. In de praktijk al gerealiseerd.*

Voordat er eindbeeldstudies werden gestart was er al overeenstemming met de consumentenorganisaties over de noodzaak om een aantal eindbeeldelementen uit te voeren. Daarvan zijn de meeste nu in de praktijk gerealiseerd.

Daarnaast werd voor een aantal eindbeeldelementen studies uitgevoerd, waarvan een groot aantal inmiddels ook gerealiseerd is. Een van de resultaten betreft bijvoorbeeld dat reizigers nu met hun chipkaart in vrijwel het gehele OV terecht kunnen. De consumentenorganisaties sturen erop dat de OV-chipkaart in het hele openbaar vervoer geaccepteerd wordt. Voorts is er nu een landelijk dekkend distributienetwerk met voldoende verkooppunten en reis-en tariefinformatie dat te vinden is via de internetsite van 9292OV. De consumentenorganisaties hebben nog wel hun zorgen over reizigers die niet op internet thuis zijn. Daarvoor is in het landelijk gebied gebrek aan informatie punten waar persoonlijke assistentie geboden wordt.

*b. Op dit moment in uitvoering.*

Een ander deel wordt op dit moment uitgevoerd. Een voorbeeld daarvan is het zogenaamde routing, signing en branding, waarmee de vindbaarheid en herkenbaarheid van de chipkaartapparatuur van verschillende trein- en metrovervoerders op één station wordt beoogd. De consumentenorganisaties blijven benadrukken dat zij naar enkelvoudig in- en uitchecken toe willen. Dit is één van de onderwerpen van de Commissie Meijdam. Een ander voorbeeld is de verstrekking van online-transactie-overzichten voor anonieme kaarthouders. Ook de aanbevelingen uit de recent gereed gekomen studie over de behandeling van vragen van klanten (*first time fix*) worden op dit moment opgepakt. TLS en de vervoersbedrijven werken eraan om problemen van de klant zoveel mogelijk direct op te lossen en maximaal één keer door te verwijzen.

*c. Nadere besluitvorming nodig.*

Voor de aanbevelingen uit 2 studies<sup>1</sup> is een nadere uitwerking van de consequenties nodig, omdat ze diep ingrijpen op de processen van de deelnemende partijen en/of omdat er grote investeringen mee gemoeid zijn.

- a. De bruikbaarheid en uniformiteit van OV-chipkaartapparatuur. Het eindbeeld, waarnaar geleidelijk wordt toegewerkt moet een apparatenpark opleveren, waarin apparaten met gelijke functie voldoende uniform zijn in vorm, kleur, locatie en mens-machine interface (mmi). Waar nodig en mogelijk zullen de huidige teksten en mmi's van de validatie-apparatuur (kaartlezers en poortjes/paaltjes) worden geharmoniseerd. Voor nieuwe apparatuur wordt een toetsingskader uitgewerkt. Dit is een langdurig en kostbaar proces, waarvoor diverse acties reeds zijn opgestart.
- b. De aanpassingen die nodig zijn om bepaalde groepen van mensen met een functiebeperking in staat te stellen met de OV-chipkaart zelfstandig te kunnen reizen.

<sup>1</sup> De studie enkelvoudig in- en uitchecken in de treinrailketen is niet meegenomen in deze actualisatie. Hiervoor wordt de besluitvorming rondom het advies van de Commissie Meijdam afgewacht

In een bestuurlijk overleg tussen de consumentenorganisaties en Regiegroepartijen zal dit najaar vastgelegd worden waar het eindbeeld in de ogen van de consumentenorganisaties gerealiseerd is en waar hierover (nog) geen overeenstemming bestaat.

## **7. Toezegging belemmeringen in de wetgeving voor nieuwe manieren van betalen voor OV**

In het AO van 14 juni 2011 heb ik de toezegging gedaan om te bekijken of er vanuit de wetgeving belemmeringen zijn voor toekomstige initiatieven vanuit de markt om voor OV te betalen. Conclusie is dat de wetgeving er niet aan in de weg staat dat andere betaalmiddelen dan de OV-chipkaart worden ingezet om te betalen voor het openbaar vervoer, zoals betalen met een mobiele telefoon of een ander telecommunicatie-instrument. De Wet personenvervoer 2000 vormt geen belemmering voor innovaties op dit terrein. Concessiepartijen in het openbaar vervoer (overheden en vervoerders) kunnen op grond van deze wet onderling regelen welke vervoerbewijzen als geldig worden geaccepteerd in het openbaar vervoer. Dit sluit dus niet uit dat transacties met nieuwe manieren van betalen in het openbaar vervoer, bijvoorbeeld in de vorm van een elektronisch kaartje of digitaal betaalbewijs, in de toekomst als vervoerbewijs kunnen gaan dienen. Afhankelijk van de situatie kan de uitgever van een dergelijk betaalmiddel op grond van de Wet op het financieel toezicht verplicht zijn om een vergunning aan te vragen voor het mogen uitoefenen van het bedrijf van elektronischgeldinstelling.

## **8. Motie salarissen van bestuurders van TLS**

Op 22 juni 2011 is de motie Bashir ingediend, waarin de regering wordt verzocht om met de aandeelhouders en de bestuurders van TLS in gesprek te gaan over een substantiële matiging van salarissen van de bestuurders, zodat deze onder de Balkenendenorm komen te vallen. Het ministerie heeft conform de motie op 17 augustus een gesprek gevoerd met de heer Veenman, voorzitter van de Raad van Commissarissen TLS en de heer Kroon, voorzitter van de directieraad van TLS. In lijn met de brief naar uw Kamer van 11 januari 2011 stel ik vast dat de Rijksoverheid geen bevoegdheid heeft om in te grijpen op de salarissen van bestuurders van TLS (Kamerstukken II, 29 984, nr. 252). De Commissie-Dijkstal concludeerde al eerder dat de sector openbaar vervoer geen semi-publieke sector is (Kamerstukken II, 28 479, nr. 32, september 2007). Overeenkomstig de relevante bepalingen in het Burgerlijk Wetboek en op basis van de statuten van TLS is het derhalve de verantwoordelijkheid van de Raad van Commissarissen van TLS om de beloningen van de directie vast te stellen. TLS heeft in voornoemd gesprek toegelicht welke afwegingen hebben geleid tot de vaststelling van de salarissen. TLS opereert op het snijvlak van openbaar vervoer, ICT en het bankwezen. In dit licht zijn de beloningen van de bestuurders markconform. Met deze informatie beschouw ik deze motie als afgedaan.

## **9. Communicatie over de OV-chipkaart**

In de zeven regio's waar het gebruik van de strippenkaart recent is stopgezet hebben de vervoersautoriteiten en vervoerders de communicatie hierover ter hand genomen. Het rijk heeft deze regionale campagnes begeleid met radiospotjes om aan het publiek duidelijk te maken dat de strippenkaart niet meer gebruikt kan worden. Ook via het internet (door middel van zogenaamde *banners*) is het stopzetten van de strippenkaart onder de aandacht gebracht. Soms ging dit gepaard met een verwijzing

naar de website OV-chipkaart.nl. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van buitenreclames op bussen enabri's. Hiermee wordt een grote groep mensen, en vooral de OV-reiziger, bereikt.

De minister van Infrastructuur en Milieu,  
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus