

Vergaderjaar 2010–2011

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 392

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 november 2010

Op 6 oktober jl. is er een Algemeen Overleg over de OV-chipkaart geweest (kamerstuk 23 645, nr. 390). In dit Algemeen Overleg is een aantal toezeggingen gedaan. In deze brief ga ik per onderwerp nader op deze toezeggingen in. In deze brief geef ik allereerst een nadere toelichting op het proces van het uitzetten van het NVB, een onderwerp dat eveneens in het Algemeen Overleg aan de orde is geweest en waarvoor u een verzoek heeft ingediend d.d. 10 november 2010 (kenmerk 23 645 390/2010D44177).

Uitzetten NVB

In het Algemeen Overleg van 6 oktober heeft mijn ambtsvoorganger u laten weten het NVB in Oost-Nederland niet uit te zetten per 18 november van dit jaar. Het besluit betekent niet dat dit proces is stilgezet. Ik vind het belangrijk om door te gaan met het uitzetten van het NVB waar dat mogelijk en verantwoord is. Decentrale overheden die de definitieve overgang van strip naar chip willen zetten kunnen daartoe een aanvraag indienen. Deze aanvraag zal ik vervolgens toetsen aan de daartoe vastgestelde criteria. Deze criteria zijn genoemd in de brief van 29 november 2007 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 173), alsmede de criteria die daaraan zijn toegevoegd in het Aanvalsplan. Voor het uitzetten van het NVB in de provincie Friesland heb ik een positief besluit kunnen nemen; de provincie voldoet aan alle criteria. Hierover zult u separaat een brief ontvangen.

Incomplete transacties

In Oost-Nederland kon het besluit tot uitzetten van het NVB niet genomen worden tegen de achtergrond van de hoge percentages incomplete transacties bij een aantal vervoerders en de negatieve advisering door een aantal consumentenorganisaties.

Wat betreft de hoogte van de incomplete transacties is in het Algemeen Overleg aangegeven dat er sprake moet zijn van een dalende trend en dat de percentages in lijn moeten liggen met de percentages van de Stadsregio's Amsterdam en Rotterdam. Bij de beoordeling kunnen specifieke of

bijzondere omstandigheden worden meegewogen (bijvoorbeeld het al dan niet aanwezig zijn van poortjes die uitcheckgedrag stimuleren).

Advies consumentenorganisaties

Eén van de criteria houdt in dat consumentenorganisaties advies uitbrengen over het verzoek tot uitzetten. Een dergelijk advies is belangrijk voor het draagvlak bij het uitzetten van het NVB. Consumenten moeten dan ook meegenomen worden in dat traject. Een stap extra zetten om een negatief advies om te buigen tot een positief advies is wenselijk. Dit betekent niet dat er nu een eis ligt dat consumenten een positief advies moeten uitbrengen om tot uitzetten van het NVB over te kunnen gaan. Daar waar de regionale consumentenorganisaties negatief adviseren over regionale aspecten moet de regio, indien zij het advies niet overneemt, beargumenteren waarom ze hiervan afwijkt. Regionale consumentenorganisaties wijzen in hun advisering soms ook op knelpunten die op landelijk niveau spelen. Deze worden onder andere via eindbeeldstudies aangepakt of in het reguliere overleg tussen partijen op landelijk niveau. Deze zullen voor zover deze niet vallen onder de criteria geen aanleiding vormen om het NVB niet uit te zetten.

Verder is het wenselijk om ernaar te streven de OV-chipkaart operationeel te hebben op het regionaal spoor voordat het NVB wordt uitgezet. Dit maakt echter geen deel uit van de vastgestelde criteria.

Commissie Meijdam

Toezegging: de Minister bericht de Kamer nog deze maand schriftelijk over de instelling van de Commissie-Leers

In mijn brief van 2 november 2010 heb ik gemeld dat de heer Meijdam bereid is gevonden de Commissie voor te zitten, nu de heer Leers is toegetreden tot het Kabinet (Kamerstukken II, 23 645 nr. 390). Naast de voorzitter kent de Commissie 5 à 6 leden, deze leden worden door de voorzitter benaderd.

Bij brief van 25 juni 2010 is de Commissie Dubbel Opstaptarief aan de Kamer aangekondigd (Kamerstukken II, 23 645 nr. 375). De opdracht aan de Commissie was een structurele oplossing te bieden voor het dubbele opstaptarief op het spoor. In het Algemeen Overleg op 6 oktober 2010 is de opdracht aan de Commissie breder getrokken.

De Commissie zal de volgende drie deelvragen beantwoorden:

1. Welke permanente structuur biedt een krachtige coördinatie en effectieve en efficiënte besluitvorming op die terreinen van de OV-chipkaart, die het niveau van individuele concessies overstijgen?
2. Wat is de omvang van het probleem van het dubbel opstaptarief in de treinrailketen? Draag op basis van het feitenonderzoek indien noodzakelijk aanbevelingen aan voor een structurele oplossing voor dit dubbel opstaptarief.
3. In hoeverre is «Single Check-in, Check-uit» in de treinrailketen een bestuurlijk, financieel-economisch en bedrijfsmatig gewenste methode, om de mogelijke verwarring die bij de reiziger kan ontstaan bij het overstappen op treinstations met meerdere treinvervoerders, te voorkomen.

De Commissie zal de resultaten van de studie «Single Check-in, Check-uit in de treinrailketen» en de begeleidende brief als uitgangspunt nemen.

De Commissie functioneert onafhankelijk van de betrokken partijen. Voor de beantwoording van bovenstaande vragen zal de Commissie feiten onderzoeken en gesprekken voeren met betrokken partijen.

Een klankbordgroep geeft haar zienswijze op feiten en haalbaarheid. In de klankbordgroep zijn de volgende partijen vertegenwoordigd: de decentrale overheden, de vervoerders (NS en de stad- en streekvervoerders), TLS, de consumentenorganisaties en mijn ministerie. Ik heb de Commissie gevraagd om mij in het voorjaar 2011 te rapporteren over haar bevindingen en aanbevelingen.

In het debat op 6 oktober kwamen de knelpunten van de OV-chipkaart aan bod. Deze knelpunten worden door mij en de partijen besproken binnen de staande organisatie, waaronder de Regiegroep OV-chipkaart, het Landelijk Consumentenoverleg en reguliere gesprekken tussen partijen. Een aantal onderwerpen vergt meer studie, deze zijn belegd in de vijftien eindbeeldstudies. Ik heb de Commissie Meijdam ingesteld om over drie onderwerpen advies uit te brengen waar partijen onderling niet uit zijn gekomen.

Om deze reden geef ik in tegenstelling tot wat in het debat is aangegeven, er de voorkeur aan om twee onderwerpen uit het debat niet mee te geven aan de Commissie, maar te bespreken in het reguliere overleg met partijen. Het gaat hierbij om het voorstel van het lid Aptroot met betrekking tot de «opt in» voor de bewaartermijn van reisgegevens en de opmerking van het lid Van Gent over het gebruik van de Voordeelurenkaart door reizigers die hun reis beginnen voor 9.00 uur.

Duitse OV-chipkaart

Toezegging: de Minister bericht de Kamer nog deze maand schriftelijk over de mogelijkheid een Duitse OV-chipkaart in Nederland te accepteren.

Vanuit het Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) is mij aangegeven, dat er technische mogelijkheden zijn om het Duitse chipkaartsysteem te voorzien van OV-applicaties uit verschillende landen. TLS heeft mij hierbij aangegeven dat het in die situatie nadrukkelijk nog niet gaat om het accepteren van elkaars systeem. Hiervoor is samenwerking op Europees niveau nodig om te komen tot een Europese standaard en eventuele integratie van systemen. Daarnaast vergt het aanpassingen van systemen zoals de back-office en afspraken over bijvoorbeeld veiligheid en privacy waardoor dit een traject van de langere termijn is.

Betaalkaart in het openbaar vervoer in plaats van de OV-chipkaart

Toezegging: de Minister bericht de Kamer nog deze maand schriftelijk over de vraag waarom het niet mogelijk is een betaalkaart in het openbaar vervoer te gebruiken in plaats van de OV-Chipkaart.

TLS heeft aangegeven dat;

- om de snelheid van het in- en uitchecken te waarborgen, het vereist is, dat de OV-chipkaart contactloos is;
- de gewenste techniek van een contactloze kaart bij de aanbesteding van de OV-chipkaart toen en nu nog steeds niet beschikbaar was op bankpassen, waarvoor een contacthebbende kaart wordt gebruikt.
- bij de aanbesteding van de OV-chipkaart in 2002 geen van de partijen een kaart heeft aangeboden, waarbij bankkaart en OV-Chipkaart geïntegreerd waren.

OV-chipkaart in de buurt- en belbus/uniformiteit verkoop- en oplaadautomaten

Toezegging: de Minister bericht de Kamer binnen een maand over de mogelijkheid om de OV-chipkaart ook in de buurt- en belbus te accepteren en over de mogelijkheid om alle vervoerders met dezelfde verkoop- en oplaadautomaten te laten werken.

Buurt- en belbus

Het accepteren van de OV-chipkaart in de buurt- en belbus is onderzocht in de eindbeeldstudie «Landelijke Dekking OV-chipkaart».

De conclusie van die studie is dat het logisch is om in de belbussen met de OV-chipkaart te kunnen betalen. Op dit moment zijn de nationale vervoerbewijzen in deze bussen geldig. Het blijft echter aan de verantwoordelijke decentrale overheid om te besluiten of belbussen worden voorzien van OV-chipkaartapparatuur. In de aanvraag om het NVB uit te zetten, moet de overheid dat besluit opnemen en toelichten.

In de buurtbus ligt de situatie anders. Op grond van de Regeling nationale vervoerbewijzen openbaar vervoer zijn de nationale vervoerbewijzen in die voertuigen niet verplicht, behalve de OV-jaarkaart en de studenten OV-chipkaart. Deze OV-chipkaarten hebben nog een zichtfunctie, zodat die kunnen worden geaccepteerd. Het is aan de decentrale overheid om te besluiten of deze voertuigen van OV-chipkaartapparatuur worden voorzien.

Uniformiteit verkoop- en oplaadautomaten

Enkele maanden geleden heeft u gevraagd hoe geborgd wordt dat de richtlijnen van de decentrale overheden en de eindbeeldstudie leiden tot uniforme OV-chipkaartapparatuur. Bij brief van 20 april 2010 is hierop geantwoord dat dit op korte termijn een zaak is van de marktpartijen. TLS heeft daarbij aangegeven op korte termijn een convenant te zullen sluiten met leveranciers van deze apparatuur om uniformiteit te borgen. (Kamerstukken II, 23 645, nr. 357). In dezelfde brief is gemeld dat dit één van de onderwerpen is waarover een eindbeeldstudie wordt opgesteld. De eindbeeldstudie «Uniformiteit en doelgroepgeschiktheid MMI's» wordt binnenkort verwacht.

Waarschuwingsmelding Incomplete transacties

Toezegging: de Minister bericht de Kamer binnen een maand over de resultaten van zijn actie richting vervoerders inzake de «waarschuwingsmelding incomplete transacties».

Op 19 mei j.l. heeft lid Van Gent een motie ingediend waarin verzocht wordt om

TLS en vervoerders de wens van de Tweede Kamer over te brengen om reizigers per mail of brief te waarschuwen bij een incomplete transactie. TLS en vervoerders hebben mij bij brief van 27 september jl. laten weten dat een dergelijke functionaliteit zeer complex is. Deze informatie achtte ik onvoldoende om conclusies aan te kunnen verbinden. TLS en de vervoerders hebben mij daarop een nadere onderbouwing gestuurd. Zij geven aan dat het technisch onmogelijk is om de mail realtime te versturen en dat het versturen niet altijd volgordeijk in tijd van de transacties kan. Zij menen dat hierdoor de e-mail functionaliteit eerder verwarrend werkt voor de reiziger dan dat het service biedt.

De voorkeur van vervoerders gaat uit naar preventieve maatregelen om incomplete transacties te voorkomen boven maatregelen achteraf zoals het versturen van een e-mail. Preventieve maatregelen ondersteunen de reiziger in het aanleren van de nieuwe reisroutine. Hierover ga ik het gesprek met partijen aan en spreek ze aan om hiertoe maatregelen te nemen.

Klantgemak staat bij mij bovenaan. Inzicht in reisgedrag is voor de reiziger belangrijk. TLS en vervoerders hebben daarom maatregelen genomen om dit te verbeteren. Op www.ov-chipkaart.nl kunnen kaarthouders zich aanmelden voor een online overzicht van transacties. Nieuw is dat in 2011 ook houders van een anonieme kaart deze gegevens online kunnen inzien. Iedere reiziger kan zelf kennis nemen van zijn incomplete transacties.

Daarnaast kunnen reizigers bij kaartautomaten van vervoerders en bij balies van OV-bedrijven hun transactieoverzichten opvragen. De reiziger is niet alleen gebaat bij inzicht in zijn transactie-overzichten. Ik vind het belangrijk om incomplete transacties te voorkomen en blijf in gesprekken benadrukken dat het aantal incomplete transacties omlaag moet en dat hiertoe maatregelen worden genomen. Enkele maatregelen die partijen al hebben genomen zijn: gerichte instructie aan reizigers en personeel, omroepen op stations en in voertuigen en communicatie-uitingen als posters, stickers en brieven aan de reiziger. Ik heb ook aangegeven dat de communicatie omtrent het coulancebeleid moet verbeteren. Ik kan u melden dat de restitutieformulieren op de website www.ov-chipkaart.nl inmiddels direct toegankelijk zijn gemaakt via de homepage. Met bovenstaande informatie beschouw ik de motie als afgehandeld.

Overboeken saldo tussen OV-chipkaarten

In het Algemeen Overleg van 26 april jl. is toegezegd uw Kamer te berichten wanneer saldo gratis kan worden overgeboekt tussen OV-chipkaarten. Inmiddels is hierover meer bekend.

TLS heeft recent laten weten dat voor saldo-restitutie via TLS geen administratiekosten meer in rekening worden gebracht en geen grensbedrag van vijf euro wordt gehanteerd. Dit kan alleen als de kaart bij TLS wordt ingeleverd om deze te beëindigen of te vervangen. Voor saldo-restitutie bij de balie vervalt eveneens het grensbedrag van vijf euro, maar wordt nog wel € 2,50 administratiekosten in rekening gebracht. De kaarthouder kan in dat geval zijn kaart houden voor verder gebruik.

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